



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos
humanos del Ministerio de Economía y Finanzas,
Cercado de Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Mendoza Calderón, Allinsom Gianella (ORCID: 0000-0003-1364-9936)

Obregón Quintanilla, Stephany Shirley (ORCID: 0000-0002-6533-7515)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado al forjador de mi vida, mi padre celestial, que siempre me levanta en todos mis tropiezos, el creador de mis padres y de los seres que más amo.

A mis padres, Edwin y Flor y mi hermano Andrés quienes por ellos soy la persona que soy, infinitas gracias por ayudarme con los recursos necesarios para continuar con mis estudios.

Y de manera muy especial a mi madre y mis abuelos Jorge y Flor por todo su apoyo a lo largo de mi vida, sus enseñanzas, consejos, comprensión y por siempre motivarme para lograr mis objetivos.

Muchas gracias familia, los amo.

Allinsom

A Dios por darme el maravilloso regalo de la vida, por su amor y su infinita bendición para con mis seres amados.

A mis queridos padres, por ser los cimientos de mi mundo y las manos que me sostienen fiel y amorosamente, aún hoy y sé que para toda la vida.

Al amor de mi vida Renzo, por enseñarme lo que es el amor verdadero y por poner sus sueños y anhelos al lado de los míos con amor.

A mis abuelitos, tíos y hermano, por enseñarme lo que es la felicidad.

Stephany

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad y las facilidades para continuar y concluir nuestros estudios académicos, en esta época tan precaria de Pandemia.

A la Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa, por sus aportes significativos al presente trabajo, así como su guía, compromiso, disposición y ardua labor para con nosotras.

Al Ministerio de Economía y Finanzas por permitirnos realizar nuestra investigación en sus instalaciones, así como la recolección de información y la aplicación del cuestionario respectivo.

Las autoras.

Índice de contenidos

Carátula _____	i
Dedicatoria _____	ii
Agradecimiento _____	iii
Índice de contenidos _____	iv
Índice de tablas _____	v
Índice de gráficos y figuras _____	vi
Resumen _____	vii
Abstract _____	viii
I. INTRODUCCIÓN _____	1
II. MARCO TEÓRICO _____	4
III. METODOLOGÍA _____	10
3.1 Enfoque de investigación _____	10
3.2 Método de investigación _____	10
3.3 Tipo y diseño de la investigación _____	10
3.4 Variables y Operacionalización _____	11
3.5 Población y unidad de análisis _____	15
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos _____	16
3.7 Procedimientos _____	18
3.8 Métodos de análisis de datos _____	18
3.9 Aspectos éticos _____	19
IV. RESULTADOS _____	20
V. DISCUSIÓN _____	34
VI. CONCLUSIONES _____	39
VII. RECOMENDACIONES _____	41
REFERENCIAS _____	42
ANEXOS _____	

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia de variable independiente_____	20
Tabla 2. Frecuencia de variable dependiente_____	21
Tabla 3. Rango del Coeficiente de correlación_____	22
Tabla 4. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables_	23
Tabla 5. Coeficiente de correlación de la <i>V1</i> y la <i>D1</i> _____	24
Tabla 6. Coeficiente de correlación de la <i>V1</i> y la <i>D2</i> _____	25
Tabla 7. Coeficiente de correlación de la <i>V1</i> y la <i>D3</i> _____	26
Tabla 8. Coeficiente de correlación de la <i>V1</i> y la <i>D4</i> _____	27
Tabla 9. Coeficiente de discriminación R^2 de las variables_____	27
Tabla 10. Coeficientes de las variables_____	28
Tabla 11. Coeficiente de discriminación R^2 Específica 1_____	30
Tabla 12. Coeficiente - Específica 1_____	30
Tabla 13. Coeficiente de discriminación R^2 Específica 2_____	31
Tabla 14. Coeficiente - Específica 2_____	31
Tabla 15. Coeficiente de discriminación R^2 Específica 3_____	32
Tabla 16. Coeficiente - Específica 3_____	32
Tabla 17. Coeficiente de discriminación R^2 Específica 4_____	33
Tabla 18. Coeficiente - Específica 4_____	33

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Gráfico porcentual de resultado: Gestión por procesos_____	20
Figura 2. Gráfico porcentual de resultado: Desarrollo de los recursos humanos _____	21
Figura 3. Gráfica de la ecuación lineal de regresión_____	29

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo explicar la influencia de la Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, con la finalidad de mostrar las ventajas que tiene una gestión por procesos dentro de una institución pública. La metodología aplicada fue de carácter cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental y nivel explicativo, realizado con una población de 55 trabajadores del área de recursos humanos de la institución. Como principal técnica se empleó la encuesta y el cuestionario como instrumento. Una vez realizado el estudio, se tuvo como valor del coeficiente de Rho Spearman 0.422 y un nivel de significancia de 0.001; a su vez, se obtuvo una influencia de 17.3% y un nivel de significancia de 0.002. El análisis de los resultados señala que existe influencia significativa de la gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas. Lo que nos llevó a concluir que, las dimensiones consideradas en la investigación como elementos sujetos a mejora, podrán erradicar sus deficiencias si y solo sí, se implementa una gestión por procesos adecuada, orientada a sus expectativas de desarrollo.

Palabras clave: Gestión por procesos, Recursos humanos, comunicación.

Abstract

The present research aimed to explain the influence of Process Management in the development of human resources of the Ministry of Economy and Finance, in order to show the advantages of process management within a public institution. The methodology applied was quantitative, applied type, non-experimental design and explanatory level, carried out with a population of 55 workers from the institution's human resources area. The survey was used as the main technique and the questionnaire as an instrument. Once the study was carried out, the Rho Spearman coefficient value was 0.422 and a significance level of 0.001; in turn, an influence of 17.3% and a significance level of 0.002 were obtained. The analysis of the results indicates that there is significant influence of management by processes in the development of human resources of the Ministry of Economy and Finance. This led us to conclude that the dimensions considered in the research as elements subject to improvement, will be able to eradicate their deficiencies if and only if an adequate process management is implemented, oriented to their development expectations.

Keywords: Management by processes, Human resources, communication.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, muchas organizaciones alrededor del mundo, poseen sistemas de información que les han permitido controlar el flujo de información que la empresa manejaba en su día a día, con el propósito de realizar múltiples operaciones de acuerdo a los intereses de la empresa. Sin embargo, aún si era considerada por el mercado empresarial, una medida de solución eficiente que promovía la optimización de tiempo y la simplificación de trabajo, continuaron trabajando con sistemas de información anticuados e incluso inexistentes; conduciendo al trabajador a realizar su labor manualmente; dejando en manifiesto la inacción ante la inadecuada gestión por procesos y su innegable influencia en el desempeño y desenvolvimiento individual y colectivo del personal dentro del Área de recursos humanos en las entidades tanto privadas como públicas; que, en vista de los requerimientos actuales, ya no eran dables en el entorno empresarial moderno.

Es por ello, que la Gestión por procesos se convirtió en un método de gestión organizacional efectivo de mejora, la cual se entendió como una cadena de funciones enfocadas a proyectar un valor que impulse a la empresa a conseguir un resultado a partir del valor añadido, el cual posibilite su desarrollo en todo su potencial; ya que parte de una deficiencia o iniciativa de mejora; y que, según las palabras de Castillo y Vargas (2009), en su artículo titulado “El proceso de gestión y el desempeño organizacional: una aproximación a la nueva gestión pública desde el ámbito de los gobiernos locales”, el propósito de su aplicación es incrementar la eficacia y eficiencia de las decisiones y las acciones que realiza un organismo; dando como resultado, la estandarización de acciones, procedimientos y operaciones rutinarios o estructurados. Cuestión que reafirma, la realidad problemática que vive toda organización alrededor del mundo.

Dicho esto, en un enfoque internacional, de acuerdo a Ávila y Negrín (citado en Alarcón y Sánchez, 2018), la gestión por procesos permitió la continua mejora de las funciones desarrolladas dentro de una entidad y la optimización de los recursos que emplean, superando las barreras de la organización jerárquica tradicional; logrando el fortalecimiento de los procesos internos interrelacionados.

A su vez, de acuerdo a los autores peruanos Salazar et al. (2019), en su artículo titulado “La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales”, la gestión por procesos emplea de manera íntegra el ciclo de

Deming, ya que la misma es considerada en la implementación de gestión por procesos y esta a su vez, permite identificar las brechas en la realización de los procesos, para después ser optimizados bajo el enfoque de mejora continua. Por lo que, al no ser Lima una excepción en cuanto a poseer dentro de su mercado organismos con anticuados sistemas de información por incorporar, mejorar, e incluso reemplazar, según la Secretaría de Gestión Pública (2015), manifestó que la adhesión de la gestión por procesos es gradual y se da a partir de la necesidad de integrar en el manejo de la empresa, el dato resultante de un análisis efectuado en un enfoque de procesos.

Es así, que formulamos la siguiente propuesta de tesis, titulada: “Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas”; y consiguiente a ello, el problema general, el cual se definió en la siguiente interrogante: ¿Cuál fue la influencia de la Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?; como específicos: ¿Cuál fue la influencia de la Gestión por procesos en la *Promoción y desarrollo* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?, ¿Cuál fue la influencia de la Gestión por procesos en la *Evaluación de potencial* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?, ¿Cuál fue la influencia de la Gestión por procesos en la *Motivación laboral* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?, ¿Cuál fue la influencia de la Gestión por procesos en la *Comunicación y participación* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?.

Referente a la justificación, en un enfoque teórico esta tesis se realizó porque deseábamos aportar al conocimiento existente, la importancia de gestionar los procesos en el interior del área de recursos humanos en una institución del estado; el cual generó reflexión y debate académico conforme a la disputa de teorías, la comparación de resultados y la facilitación de un modelo de solución acorde a los requerimientos del organismo. Por otro lado, concerniente al enfoque metodológico, se aplicó métodos científicos a esta nueva situación, en la cual se pretendió establecer los beneficios de ejercer una gestión adecuada de procesos en un organismo del estado; situación que calificó para ser investigado por la ciencia; y

que, en consecuencia, con su validación y confiabilidad demostrada, serán utilizados en otros trabajos de investigación, como aporte al campo científico.

Es por ello que, de acuerdo a un cuidadoso estudio, se determinó que el objetivo general de la investigación sea: Explicar la influencia de la Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas. Como los específicos: Explicar la influencia de la Gestión por procesos en la *Promoción y desarrollo* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas; Explicar la influencia de la Gestión por procesos en la *Evaluación de potencial* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas; Explicar la influencia de la Gestión por procesos en la *Motivación laboral* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía Y Finanzas; Explicar la influencia de la Gestión por procesos en la *Comunicación y participación* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía Y Finanzas.

En consecuencia a los anteriores objetivos señalados, propusimos como Hipótesis General: Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas; y como Hipótesis específicas, en primera instancia tenemos: Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en la *Promoción y desarrollo* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas; en segundo lugar: Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en la *Evaluación de potencial* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas; en tercer lugar: Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en la *Motivación laboral* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, y para concluir: Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en la *Comunicación y participación* del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes internacionales, de acuerdo a la investigación de Paguay, Malquín, Viveros y Villareal (2017), tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión para la Unidad de Emprendimiento e Innovación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador. Fue de enfoque cualitativo - cuantitativo y de nivel descriptivo. La técnica que emplearon fue la entrevista, la investigación bibliográfica y el análisis de información documental. Tuvo como resultado que el modelo es acorde a las inclinaciones de integración de la planificación estratégica, el control interno y la calidad, en la cual, las acciones del universitario conforman el componente de integración, ya que posibilita la pronunciación de la UEI, en un marco donde los componentes fundamentales de gestión garantizan la consolidación y el fortalecimiento de una cultura de innovación y emprendimiento. Se concluyó que el modelo posibilitó asegurar la validez en la gestión y, en consecuencia, la sinergia y consolidación en los grupos de trabajo, como la ejecución de cumplir los objetivos en los diferentes plazos de tiempo.

El artículo científico de Giraldo, Moreno y Cortés (2013), tuvo como objetivo plantear un modelo de gestión que defina cuál es el beneficio que trae en el procedimiento logístico el implementar una gestión por procesos en entidades pequeñas de Medellín. Fue de enfoque cuantitativo – cualitativo y de nivel descriptivo. Con un muestreo no probabilístico, denominado muestreo por juicio, ya que estuvo compuesto con muestras basadas en el juicio subjetivo del autor. Se empleó la técnica de la encuesta estructurada. Tuvo como resultado que las pequeñas empresas estudiadas aún poseían un conocimiento inexacto sobre la gestión por procesos; sin embargo, efectuaron actividades relacionadas a la gestión por procesos en la logística para poder obtener en el cliente una notable satisfacción y así lograr los ingresos que se requieran para permanecer dentro del mercado. Se concluyó que era importante incorporar un modelo de Gestión por Procesos porque implicaba un desafío estratégico organizacional que, a su vez, involucraba tomar conciencia acerca del punto donde se encontraba la empresa y dónde se visualizaba en el futuro para poder conseguir los objetivos propuestos.

El artículo científico de Guayasamín (2012), tuvo como objetivo demostrar la real situación del servicio en salud que ofrecen las diferentes áreas de la Clínica de Adolescencia y Salud Mental, también así la atención en los servicios del Albergue del Hospital Enrique Garcés, Quito, Ecuador; con el predilecto de demostrar la utilidad que posee una gestión por procesos en un área hospitalaria, sin desvincularse de las normas legales de salud que conducen en el estado de Ecuador. Fue de enfoque cualitativo – cuantitativo. Los instrumentos y técnicas que se utilizaron fue la encuesta estructurada, observación directa y entrevista directa. Tuvo como resultado que diferentes áreas no poseían procesos documentados ni estandarizados, además que las funciones que se realizaban dentro de las áreas a nivel individual no agregaban ningún beneficio al paciente ni a la entidad; donde se definió que las labores realizadas en las áreas tenían un beneficio equivalente al 53%, aun cuando lo considerable es que por lo menos se tenga el 75% de funciones que sumen. Se concluyó que era fundamental contar con procesos documentados y estandarizados, como un monitoreo continuo de indicadores que posibilite gestionar mejor el área hospitalaria, produciendo áreas competentes y eficientes, con una calidad de atención y servicio a los usuarios.

Hernández (2014), en su tesis para obtener la maestría en dirección de empresas, tuvo como principal objetivo medir los resultados de la mejoría en la eficiencia del procedimiento de trabajo y encontrar la mejora continua, usando el PDCA como una metodología y una evaluación de procesos que son: Mantenimiento y planificación de post venta, compra y de servicios. Fue de enfoque cuantitativo. Se empleó la técnica de estudio de movimientos y tiempos, análisis de Pareto, que ayudó a mejorar las formas de trabajo respaldado por el conocimiento de la ingeniería, tanto, así como a diagnosticar la productividad de la organización. Se concluyó que, se obtuvo resultados favorables debido a la ejecución de la gestión de procesos, misma que indujo a una reducción notable en el tiempo de realización, equivalente a 119 minutos; lo que significó un 55,11% más de eficiencia y eficacia. Por lo que se corroboró con la hipótesis de dicha investigación para la mejora del proceso y un buen servicio, misma que contribuyó a percibir a más usuarios. Para ello se tomó en cuenta considerar a nuevos colaboradores para el desarrollo de las funciones que se propusieron para la mejora de los procesos.

Alusivo a los antecedentes nacionales, Vargas (2016), en su investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo analizar cómo un modelo de gestión bajo la modalidad PHVA mejoró la calidad de atención al cliente adecuado por el área de Recurso Humanos de la empresa Lives S.A.C. de Barranco, Lima, Perú. La investigación fue de tipo pre-experimental. La población fue el personal de la empresa Lives S.A.C., con una muestra probabilística. La técnica que se empleó para el recojo de información fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Se concluyó que con la incorporación del modelo de Gestión por procesos se logró desarrollar dicha propuesta de mejora, la que consistió en el perfeccionamiento de una mejor calidad de servicio al usuario relacionado al área de Recursos Humanos de la entidad, la cual redujo las fallas de diferentes tipos y obtuvo una efectividad de sistema.

Aval (2018), en su tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo implementar un modelo de procesos de recursos humanos orientado a la gestión por procesos, para la rentabilidad de los hoteles Mypes de 3 estrellas, obteniendo como finalidad la incorporación de los trabajadores con sus labores del hotel para así conseguir un mayor rendimiento y eficiencia del colaborador. La investigación fue de tipo aplicada de diseño no experimental. La población fueron todos los trabajadores del hotel. Se empleó la técnica de la encuesta para el recojo de los datos deseados para el estudio. Se concluyó que la Mypes se generó mediante una urgencia económica realizada en el mercado. Por lo que solo algunas manifestaron ser una competencia en el sector a lo largo del tiempo, mismo que causó una problemática y debilidad que conllevó a su evanescencia. Por ello se diseñó un modelo bajo los requisitos de los hoteles, lo que ayudó como guía para las funciones que ejecutaron, validando en ese entonces su situación de forma que, fueron sostenibles a lo largo del periodo.

Condezo (2017), en su tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo plantear un modelo de gestión por procesos para aumentar el rendimiento en el área de Recursos Humanos de la organización SSAYS, Pueblo Libre. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada-explicativa de diseño cuasiexperimental de método analítico. La población se conformó por 430 colaboradores de la empresa SSAYS y 361 personal de limpieza y mantenimiento, como muestra se optó por considerar al área crítica de la entidad

que fue el personal administrativo del área de Recursos Humanos, 5 clientes externos y 62 operarios. Las técnicas utilizadas fueron la observación directa, encuesta y entrevistas semiestructuradas, la cual les permitió obtener una mejor información de las funciones realizadas y ejecutadas por los trabajadores; y como instrumentos se utilizaron los cuestionarios, cuestionario escala Likert, formato de capacitaciones, ficha bibliográfica, registros, evaluación de desempeño, entre otros. Se concluyó que el modelo planteado buscó que el área de Recursos Humanos mejore su rentabilidad, el cual se basó en emplear un método de gestión por procesos para incrementar el capital humano y tener un mayor control de los procesos y alcanzar los propósitos planteados como área, por ello se hizo algunas recomendaciones para lograr las metas ofertadas.

Fernández y Ramírez (2017), en su tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo general elaborar un plan de mejora a través de una gestión por procesos, para aumentar la productividad de la entidad “DISTRIBUCIONES A & B”. Fue una investigación de tipo aplicada de diseño no experimental. La población fueron todos los documentos, procesos y personal de la organización, con una muestra conformada por la totalidad de la empresa y un muestreo convencional. Se emplearon como técnica, la entrevista, encuesta y el análisis de documentos para obtener la información requerida para la investigación. El instrumento fue la guía de análisis de documentos y el cuestionario. Se concluyó que la organización no disponía de una planificación para el mantenimiento de sus máquinas, no había un control en las ventas, la atención de los pedidos estaba retrasado y no existía una adecuada cotización de los proveedores al momento de la compra; por lo que se recomendó realizar capacitaciones vinculados a la Gestión por proceso para todos los trabajadores de la empresa para que así se lograra concientizar y mejorar las condiciones de trabajo.

Referente a las teorías de la variable Gestión por procesos, se encontró la Teoría de procesos que de acuerdo a Hilarión (2016), en la cual expuso que estudiar la posición del trabajo en su totalidad, como de los vínculos que van apareciendo en su interacción y que incurren en el proceso, ya que es considerado un componente primordial en la gestión de empresas por que permite que se desarrolle buenas técnicas asociadas a ellas. Debido a que la Gestión por procesos es un proyecto administrativo, está sujeto a la historia de la administración en su

perseverante investigación de la manera más competente de obtener los objetivos de la empresa. Así mismo se relacionó con la teoría General de Sistemas representado por Ludwing Von Bertalanffy, donde según Hilarión (2016), manifestó que esta teoría está referida a todos los procesos administrativos y estudia a la institución como un sistema social abierto que interactúa con diferentes sistemas y con el ambiente con un vínculo recíproco en sus interacciones. De acuerdo con esta teoría, la organización está conformada por fracciones interrelacionadas que establecen un conjunto coherente, que en la gestión por procesos se sujeta con el enfoque de sistema de gestión donde la empresa es un conglomerado de sistemas interactuales constituidos por procesos.

La teoría referente al Desarrollo de los recursos humanos, representada por Douglas McGregor es la Teoría "X" y Teoría "Y", de acuerdo al artículo titulado "Mi empresa es saludable" (2018), refirió primero a la Teoría "X" como la que encamina la labor de los individuos, los capacita, incentiva, rectifica su comportamiento y tiene el control de sus acciones de acuerdo a las necesidades que requiera la entidad. Ya que sin la supervisión e intervención de la institución los trabajadores harían lo que quisiesen con las labores asignadas incluso se resistirían a estas y evitarían responsabilidades, por otro lado, la Teoría "Y" es lo opuesto, ya que los colaboradores son caracterizados como el activo fundamental en la entidad, ya que tienen la habilidad de solucionar cualquier tipo de dificultades o barreras que se le atravesasen y estos a veces son desaprovechados por las organizaciones imponiendo restricciones en el trabajo haciéndole sentir al colaborador sin libertad. Se identificó también la Teoría del Sistema de organización empresarial, que, de acuerdo a Dolan, Schuler y Valle (citado en Blanch, 2003), es una nueva versión de la Teoría de sistemas, ya que al hablar de sistemas se refería a la empresa, organización empresarial, al mercado, instituciones, sociedad, valores, etc. Direccionado por los patrones de eficiencia y racionalidad que fueron contestando a los cambios del mercado bajo un conjunto de tácticas de diferenciación y adaptación frente a la complejidad del contexto desde los años ochenta. Dichas tácticas de adaptación tuvieron como consecuencia, disponer de un conjunto de principios de autoorganización que infundirán la planeación y gestión de los recursos humanos en un entorno dinámico, competitivo y en constante cambio.

Alusivo al tema se hizo mención a los siguientes enfoques conceptuales de la variable independiente Gestión por procesos, donde de acuerdo a Hilarión (2016), toda organización a través del tiempo, ha escalado y resuelto conflictos externos e internos; y la evolución de la ciencia administrativa se ha ido desarrollando desde la comprobación de sus resultados y el perfeccionamiento de herramientas para regenerar la producción, condiciones que han forzado a la invención tecnológica y conceptual, empleando ciclos como el PHVA, conduciendo a la descripción y utilización de procesos. Referente a la variable administración de recursos humanos. De acuerdo a las palabras de Mascetti (2015), el término Desarrollo de los recursos humanos, es un término que ha ido evolucionando constantemente. En la década de los 80 se constituyó nuevos departamentos administrativos como contratación, formación, empleo, sueldos y un desarrollo organizacional. Y desde hace algunos años, se dio a conocer la aplicación al área de RR.HH. para optimizar los procedimientos en la determinación de las decisiones del establecimiento. Estos estudios sobre las recientes tendencia de la evolución de las necesidades en la gestión del talento humano, predominó en los procedimientos y modelos por su impacto en las entidades, como una ayuda de valor de negocio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de investigación

La tesis fue de enfoque cuantitativo ya que se empleó herramientas estadísticas para la recolección de datos, como fue la técnica de la encuesta, lo que nos arrojó resultados numéricos que posteriormente fueron procesados mediante un software SPSS. De acuerdo con Rojas (2018 citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014), este enfoque investigativo emplea una sola metodología que es usada en las ciencias exactas o naturales.

3.2 Método de investigación

Se utilizó el método hipotético deductivo, dado que fue por medio de la observación del objeto de estudio, la elaboración de una hipótesis, la deducción de inferencias y la comprobación de la verdad, que se reconoció la problemática existente y posteriormente, se formuló las hipótesis que nos permitió reconocer la verdad por medio de la comparación con la experiencia; que, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), se trata de ir de la hipótesis a la deducción con el propósito de definir la verdad y la falsedad de las acciones, hechos, conocimientos y procesos.

3.3 Tipo y diseño de investigación

Tipo.- Así mismo, la tesis fue de tipo aplicada porque se buscó saber, hacer, profundizar y ampliar la información sobre teorías ya existentes. De acuerdo a Guardia (2017 citado en Carrasco, 2005) refirió que este estudio pretende ampliar las investigaciones que se encuentran a la fecha ya que no hay ningún fin de que se asigne de inmediato.

Diseño.- Presentó un diseño no experimental, en vista de que, no hubo adulteración en las variables, del mismo modo se manifestó como un diseño transversal porque la recopilación de información se dio en un momento dado. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), los estudios no experimentales surgen cuando no hay ningún tipo de alteración en las variables, si no como se vienen dando en su contexto natural, para que después sean analizados. Por otro lado, según los autores, recalcan el diseño transversal, como una recopilación de información en un determinado tiempo, pretendiendo explicar

las variables y observando su interpretación y repercusión en un tiempo predominado.

Nivel.- Por tanto, fue de nivel explicativa, ya que se ocupó de investigar el porqué de los sucesos a través del establecimiento de las relaciones causa-efecto. Según Marroquín (2012) esto refirió que la investigación explicativa es capaz de encargarse tanto de determinar tanto las causas, como los efectos, a través de la prueba de hipótesis. Las consecuencias fundamentan el grado más trascendente de conocimientos.

3.4 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Según Pérez (2010), la Gestión por procesos es llevar adecuadamente las cosas brevemente planificadas para conseguir objetivos gracias a la interrelación de las actividades que se emplean en un área u organización.

Dimensión 1: Planificación

De acuerdo a Miranda, Chamorro y Rubio (2007), planificar significa singularizar el problema existente, recoger los datos referido al mismo, evaluar las relaciones entre causa y efecto y, por último, ver las hipótesis de solución.

Indicador 1: Definición de metas

Según Warner (2009), la definición de metas ya sean individuales o colectivas, es la facultad de mejorar la situación o la manera en la que se hacen las cosas; por lo que, los objetivos propuestos deberán reflejar este principio y, en consecuencia, representar un cambio real y tangible a mejor y no solo cambios por cambiar.

Indicador 2: Procedimientos

De acuerdo a Ayuso y Begoña (2018), los procedimientos son parte del proceso y sirven para definir un conjunto de instrucciones y reglas con el fin de poder realizar una determinada actividad.

Indicador 3: Recursos

De acuerdo a Paplos, et al. (2006), los recursos materiales y recursos humanos, son esenciales para realizar cualquier actividad dentro de la organización, al igual que su aplicación en los sistemas de información.

Dimensión 2: Ejecución

Según Pérez y Múnera (2007), llegado a esta etapa se efectúa el plan de trabajo determinado con anterioridad, junto con cierto control con la finalidad de vigilar que el plan se esté realizando según lo convenido.

Indicador 1: Recolección de datos

Según Turletti (2018), para efectuar la recolección de datos debemos seguir el plan desarrollado en la fase de planificación, por lo que será necesario verificar con frecuencia la recolección de datos con el propósito de evitar errores y omisiones que pudieran afectar la integridad de la información.

Indicador 2: Implantación

De acuerdo a López (2006), la implantación de un sistema de gestión exige, definir los sistemas actuales de gestión de la organización, la forma en la que se realiza todas las actividades, las gestiones internas, etc.

Dimensión 3: Medición

De acuerdo a Pérez (2010), exceptuando el área de producción, no es habitual medir el manejo de los procesos de la entidad, por lo que, en la misma, se ha de verificar en los periodos establecidos, si las acciones realizadas han aportado los resultados deseados.

Indicador 1: Control

Según Miranda (2017), el control de procesos alude a los métodos que se utilizan para poder monitorear y regular el estado del proceso a lo largo de la realización de una actividad específica, minimizando todo error humano.

Indicador 2: Autoevaluación

De acuerdo a Pérez (2007), la autoevaluación es el análisis metodológico de criterios específicos, los cuales son considerados fundamentales para poder lograr el éxito empresarial en el entorno competitivo.

Dimensión 4: Mejora

Según Nava y Jiménez (2002), las empresas que se conforman con exigir requisitos mínimos, en un futuro no muy lejano terminan decayendo en la obsolescencia; por lo que es fundamental, darnos la oportunidad de mejorar.

Indicador 1: Acciones correctivas

De acuerdo a Nava y Jiménez (2002), las acciones correctivas, llamadas también acciones controladas, son oportunidades de mejora detectadas, las

cuales implican tener un sistema de trabajo adecuado, la existencia de seguimiento y principalmente, que las acciones se cumplen en el periodo de tiempo establecido, de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

Indicador 2: Mejora continua

Según Membrado (2002), la mejora continua de procesos se encarga de optimizar los procesos existentes por medio del incremento de mejoras y la eliminación de operaciones que no aportan valor, siendo su aplicación de abajo hacia arriba, implicando el constante esfuerzo de los integrantes en la búsqueda de soluciones y acciones de mejora.

Variable 2: Desarrollo de los recursos humanos

Según los autores Cejas, et ál. (2017), lo definen como la formación que recibe un individuo para el crecimiento profesional dándole una gran connotación a la gran responsabilidad que tienen los miembros de la empresa, con el fin de desarrollar con éxito los objetivos del trabajador y la organización.

Dimensión 1: Promoción y desarrollo

De acuerdo a Cejas, et al. (2017), lo define como un procedimiento ordenado que pretende beneficiar la política vinculada con proyectos preparados, formación, instrucción y aprendizaje.

Indicador 1: Planes de adiestramiento

Para Francés (2006), el adiestramiento es una subfunción que se ocupa de guiar los planes de adiestramiento estratégico, afines con los cambios tecnológicos y nuevos proyectos, como también la ejecución de planes de adiestramientos operativos dentro de los negocios establecidos.

Indicador 2: Capacitación y formación

De acuerdo al Manual de elementos para evaluar, ejecutar y programar trabajos de formación y capacitación (2000), refiere que la capacitación abarca actividades de aprendizaje y enseñanza que garantice que sus integrantes, obtengan nuevas competencias, destrezas y conocimientos, para que cambien conductas concernientes al menester de un campo ocupacional específico, a través de eventos de breve durabilidad. Semejantes actividades corresponden a la educación no formal.

Dimensión 2: Evaluación de potencial

Para Cejas, et al. (2017), refiere a un procedimiento que pone al descubierto las competencias formativas, talentos, aptitudes, inteligencia, experiencias profesionales e intereses de los empleados.

Indicador 1: Capacidades formativas

De acuerdo a Fernández (2010), define que la capacidad simboliza aquello en lo que una organización es competente. Se basa en una capacidad alcanzada en la realización de una función que los usuarios estiman valiosa cogiendo a los oponentes como punto de confrontación.

Indicador 2: Experiencia

De acuerdo a Escalona (2006), la experiencia laboral es un aspecto esencial para muchos empleadores y usualmente, es un aspecto que se solicita cuando quieren cubrir un puesto de mayor importancia.

Indicador 3: Habilidades

Para Whetten (2004), define que la habilidad que se muestra a continuación se enfoca más en la habilidad que tiene para desempeñarse que en su misma ejecución. Es por ello que nuestra definición comprende un tercer elemento, al cual reconocemos como recursos adecuados. Individuos que comúnmente son muy capaces y entrenados, y que en ocasiones se encuentran en casos donde se reprime el desempeño laboral.

Indicador 4: Aspiraciones profesionales

De acuerdo al periódico Gestión (2019), todos tenemos metas por cumplir, por lo que debemos construir las bases correctas para lograr esas aspiraciones; las cuales se logran: no consintiendo juicios negativos hacia mi meta, volverme relevante en mi carrera, trabajar duro, alejarnos de la envidia, crear lazos colaborativos, fomentar la diversidad de pensamiento, ser sabios en circunstancias adversas y no cayendo en la ignorancia.

Dimensión 3: Motivación laboral

Según Cejas, et al. (2017), indica que es un procedimiento fundamental y primordial en las entidades por lo que la existencia de un plan motivacional en el marco de las organizaciones y de los individuos son requisitos necesarios en una situación complicada.

Indicador 1: Planes motivacionales en el marco de las empresas

De acuerdo a Bordas (2016), se gestiona en el tiempo conociendo los planes de mejora y motivacionales de aquellos aspectos de la vida laboral dentro de la organización, considerando un factor primordial que el jefe inmediato influya para bien o mal en el ambiente laboral. Siendo líderes diestros en el trato de los individuos.

Indicador 2: Planes motivacionales en el marco de las personas

De acuerdo a Bordas (2016), en este contexto las personas son capaces de contribuir lo mejor de sí mismas en la función, para que así puedan desenvolverse como profesionales que constituyen a un conjunto social empresarial.

Dimensión 4: Comunicación y participación

De acuerdo a los autores Cejas, et ál. (2017), la comunicación interna es un instrumento elemental para generar confianza en la empresa, sirviendo al propósito de dar uniformidad al desempeño individual de cada persona dentro de la organización, y posteriormente potenciar sus resultados.

Indicador 1: Participación del personal

Según Chaves y García (2003), la participación del personal es un factor categórico para lograr el éxito en cualquier entidad, ya que de acuerdo a su grado de involucramiento se conseguirá obtener comportamientos organizacionales encaminados a los objetivos propuestos.

Indicador 2: Comunicación

Según Andrade, H. (2005), refiere que la comunicación interna es un conglomerado de tareas realizadas por la empresa direccionadas al mantenimiento y creación de favorables vínculos entre todos sus participantes, mediante la utilización de diversos métodos de interacción que los tengan motivados, instruidos e integrados para cooperar con su función, y direccionarlo al éxito de las metas de la organización.

3.5 Población y unidad de análisis

Población.- Fueron 55 trabajadores del área de recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas. Según Marroquín (2012) lo definió como el conjunto total de los componentes que concierne al entorno espacial donde se va desarrollar el proyecto de investigación.

Muestra.- Para esta investigación no se requirió de una muestra porque la población es mínima, por ello se trabajó con el total de la población de la misma.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó para la investigación fue la encuesta, misma que según Marroquín (2012), son todas las preguntas que emplea el investigador a una fracción de la población (muestra poblacional), con el objeto de obtener información concerniente a su objeto de investigación.

Se aplicó como instrumento de recopilación al cuestionario, debido a lo cual estuvo conformada por 19 preguntas, en consecuencia, a la designación de ítems, los cuales comprendieron 9 interrogantes para la variable independiente y 10 interrogantes para la variable dependiente, justificando así el número de preguntas dentro del cuestionario. Para Malhotra (2004), refirió que es un conjunto consecuente de interrogantes para recopilar datos de los encuestados.

Por otro lado, se empleó la escala de Likert para calcular las respuestas, que según Ibáñez (2004), es la escala más empleada, por la facilidad con que se aplica, ya que se valida a partir de las opiniones personales de los colaboradores.

Tabla 1

Escala de Likert. Valores empleados en el instrumento

Escala	Valores
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Echaury, Minami y Sandoval (2012)

El instrumento que se aplicó en el proyecto de investigación fue delegado a una validez de juicio de expertos, integrado por tres docentes concedores en la línea de investigación de la Universidad César Vallejo, quienes evaluaron que el cuestionario cumplía con todos los requisitos planteados. Según Martínez (2001), se trata de la aproximación cuantitativa que busca hallar la

conformidad entre la opinión de un conglomerado de expertos en el tema tratado.

Tabla 2

Validez por Juicio de Expertos

N°	Experto	DNI	Grado	Instrumentos	
				1	2
01	Molina Guillén, Jan	45099368	Magister	Aplicable	Aplicable
02	Fernández Bedoya, Víctor Hugo	44326351	Doctor	Aplicable	Aplicable
03	Villanueva Figueroa, Rosa Elvira	07586867	Magister	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, para obtener el grado de confiabilidad de la tesis, se recurrió al método de coeficiente de Alpha de Cronbach, que según Molina (2008), dicho coeficiente analiza en concreto la solidez interior de la escala como una dimensión de su fiabilidad, el cual se logra por medio de la medición de la correlación entre los ítems de la escala; cuyos resultados fueron analizados acorde a la posterior tabla:

Tabla 3

Coefficiente de Alpha de Cronbach

Coeficiente alfa > 0.9	Es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Es inaceptable

Fuente: George y Mallery (citado en Frías-Navarro, 2020)

Referente a la prueba piloto:

El resultado del Alfa de Cronbach de la variable independiente obtuvo un valor de 0,931; presentando un nivel excelente de confiabilidad.

El resultado del Alfa de Cronbach de la variable dependiente obtuvo un valor de 0,894; presentando un nivel bueno de confiabilidad.

3.7 Procedimientos

Se procedió a la elaboración del instrumento, conformado por 19 ítems, mismos, que fueron aprobados por los expertos y nos permitió aplicar el cuestionario con el objetivo de recopilar la información de las variables y dimensiones de la investigación. Una vez definido las bases y obtenido el permiso correspondiente, se realizó una Prueba piloto a 22 trabajadores, la que consistió en entrevistar a un organismo también del estado, ubicado en el distrito del Callao, para así poder determinar la confiabilidad del instrumento; misma que quedó demostrado en los resultados obtenidos y expuestos en el Anexo 5 y que, de acuerdo a exitoso resultado, se empleó al objeto de estudio de la investigación.

Mas adelante, se procedió a realizar la encuesta estructurada de manera directa, para la obtención de datos. De igual forma, se solicitó a la empresa la autorización para el desarrollo de la tesis y de la realización de la encuesta, misma que fue empleada en los colaboradores del área de recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.

3.8 Métodos de análisis de datos

Se utilizó el análisis descriptivo, porque a través de la aplicación de esta técnica matemática obtuvimos, organizamos y describimos el conjunto de datos a analizar, a través de tablas y gráficos; y análisis Inferencial, porque aplicamos métodos y procesos específicos, que, mediante la persuasión, determinó características de la población estadística estudiada, siendo los métodos utilizados: el estadístico de correlación de Rho Spearman, Análisis R^2 , la Prueba de hipótesis y el Grado de significancia.

Seguido a ello, referente al tratamiento de datos empleado, se examinó la información recolectada a través del estadístico SPSS 25 y Excel 2016, el cual nos permitió obtener resultados adecuados al estudio, mismos que fueron mostrados a través de figuras y tablas para una mejor visualización, y fueron acompañados de sus respectivas interpretaciones consecuente a los objetivos planteados en la presente tesis.

3.9 Aspectos éticos

De acuerdo a los aspectos éticos de la tesis los datos recogidos para su elaboración son verdaderos; por ello y a manera de no generar conflictos futuros, las identidades de los participantes fueron protegidos. Dicho esto, los estudios realizados en la tesis se encuentran acorde a la estructura de investigación cuantitativa designados por la Universidad César Vallejo, así como la autenticidad de los autores, citas y referencias. Asimismo, los participantes tuvieron conocimiento del proceso de investigación, en el cual se reconoció: los objetivos de este estudio, el manejo de la información proporcionada y la difusión de los resultados. Dejando constancia, que los resultados de la tesis se encuentran a su disposición; tanto a la administración como a los trabajadores encuestado; mostrando la autenticidad en su totalidad de la tesis.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Variable independiente

Tabla 1

Frecuencia de variable independiente: Gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	7	12,7	12,7	12,7
	De acuerdo	40	72,7	72,7	85,5
	Totalmente de acuerdo	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

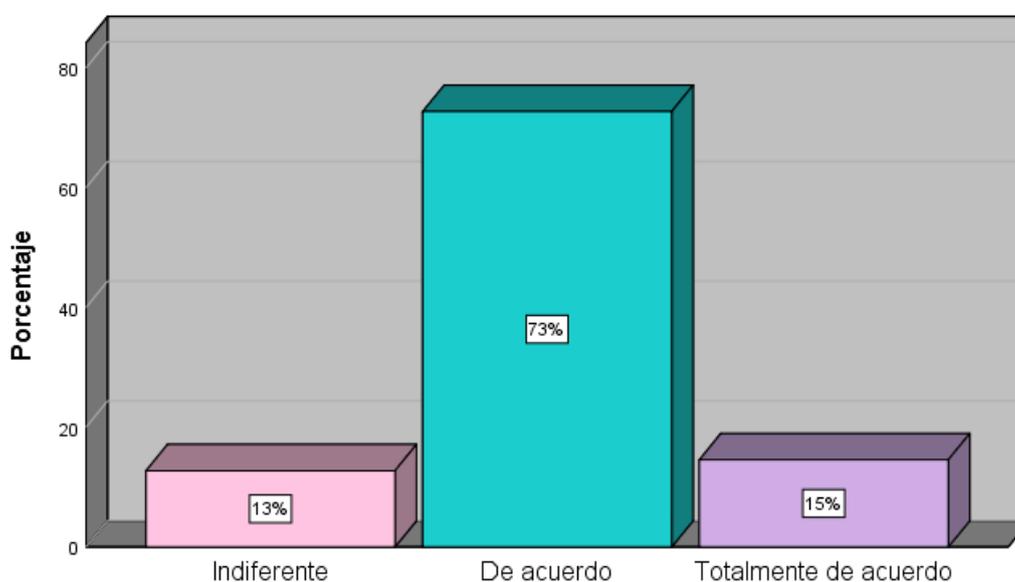


Figura 1. Gráfico porcentual de resultado: Gestión por procesos

Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido de la variable independiente Gestión por procesos en la Tabla 1, se evidenció, que: el 13% de los encuestados manifestaron estar “indiferentes”, el 15% expuso estar “totalmente de acuerdo” y el 73% estuvieron “de acuerdo” con respecto a la aceptación de la variable gestión por procesos. Misma que se interpretó como una alta aceptación de la variable Gestión por procesos como medida de solución a la problemática planteada, a juicio de la mayoría de los encuestados.

4.1.2 Variable dependiente

Tabla 2

Frecuencia de la variable dependiente: Desarrollo de los Recursos Humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Indiferente	14	25,5	25,5	25,5
De acuerdo	38	69,1	69,1	94,5
Totalmente de acuerdo	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

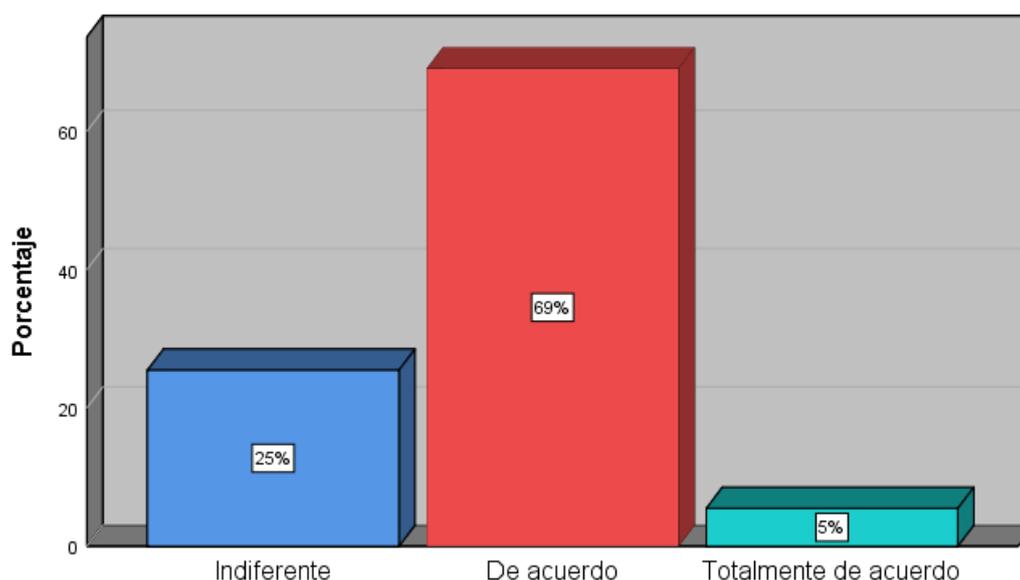


Figura 2. Gráfico porcentual de resultado: Desarrollo de los recursos humanos.

Interpretación: Mediante las respuestas obtenidas en la Tabla 2, referente a la variable dependiente Desarrollo de los recursos humanos, se evidenció que: el 69% declararon estar “de acuerdo” respecto a la aceptación de la variable Desarrollo de los recursos humanos, un 5% mencionaron encontrarse “totalmente de acuerdo” y el 25% de los encuestados manifestaron estar “indiferentes”. De la cual se entiende, a criterio de los encuestados, que los elementos propuestos por la variable dependiente Desarrollo de los recursos humanos son los que resultaron beneficiados.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de Hipótesis de grado de correlación

Tabla 3

Rango del coeficiente de correlación

Rango	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +1.00	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: *Hernández y Fernández (citado en Mondragón, 2014)*

Condiciones:

$\alpha < 0.05$, Nivel de confianza = 95%, $Z = 1.96$

Reglas de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Formulación de Hipótesis:

H_0 : No existe correlación entre la gestión por procesos y el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

H_1 : Existe correlación entre la gestión por procesos y el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 4

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión por procesos y desarrollo de los recursos humanos

			V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	V2: DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS (Agrupada)
Rho de Spearman	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,422**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	55	55
	V2: DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	55	55

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

De acuerdo a los resultados del análisis de coeficiente de Rho Spearman, presentado en la Tabla 4, se evidenció que el grado de correlación entre la Gestión por procesos y el desarrollo de los recursos humanos es de 0,422, el cual expresó una correlación positiva media entre las variables. Además, se observó que el nivel de significancia bilateral fue de $0.001 < 0.05$, entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo que, se corroboró la hipótesis de existencia de correlación entre las variables citadas.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe correlación entre la gestión por procesos y la promoción y desarrollo del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

H₁: Existe correlación entre la gestión por procesos y la promoción y desarrollo del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 5

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión por procesos y promoción y desarrollo

V1: Gestión por procesos y D1: Promoción y desarrollo

		V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	D1: Promoción y desarrollo (Agrupada)
Rho de Spearman	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,281*
		N	55
	D1: Promoción y desarrollo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,281*
		Sig. (bilateral)	,038
		N	55

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Se contempló en la Tabla 5, que el grado de correlación entre la Gestión por procesos y la promoción y desarrollo fue de 0.281, el cual expresó una correlación positiva media entre la variable independiente y la dimensión 1. Además, se observó que el nivel de significancia bilateral fue de $0.038 < 0.05$, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo que, se corroboró la hipótesis de existencia de correlación entre la variable y dimensión citadas.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe correlación entre la gestión por procesos y la evaluación de potencial del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

H₁: Existe correlación entre la gestión por procesos y la evaluación de potencial del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 6

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión por procesos y evaluación de potencial

V1: Gestión por procesos y D2: Evaluación de potencial

		V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	D2: Evaluación de potencial (Agrupada)
Rho de Spearman	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,370**
		N	55
D2: Evaluación de potencial (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,370**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	55

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Se contempló en la Tabla 6, que el grado de correlación entre la Gestión por procesos y la evaluación de potencial fue de 0.370, el cual expresó una correlación positiva media entre la variable independiente y la dimensión 2. Además, se observó que el nivel de significancia bilateral fue de $0.005 < 0.05$, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo que, se corroboró la hipótesis de existencia de correlación entre la variable y dimensión citadas.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe correlación entre la gestión por procesos y la motivación laboral del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

H₁: Existe correlación entre la gestión por procesos y la motivación laboral del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 7

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión por procesos y motivación laboral

V1: Gestión por procesos y D3: Motivación Laboral

	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)		V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	D3: Motivación laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,091
		Sig. (bilateral)	.	,508
		N	55	55
	D3: Motivación laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,091	1,000
		Sig. (bilateral)	,508	.
		N	55	55

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

Se contempló en la Tabla 7, que el grado de correlación entre la Gestión por procesos y la motivación laboral fue de 0.091, la cual expresó una correlación positiva débil entre la variable independiente y la dimensión 3. Además, se observó que el nivel de significancia bilateral fue de $0.508 > 0.05$, en consecuencia, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Por lo que, se evidenció la hipótesis de no existencia de correlación entre la variable y dimensión citadas.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe correlación entre la gestión por procesos y la comunicación y participación del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

H₁: Existe correlación entre la gestión por procesos y la comunicación y participación del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 8

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión por procesos y comunicación y participación

V1: Gestión por procesos y D4: Comunicación y participación

		V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	D4: Comunicación y participación (Agrupada)
Rho de Spearman	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,386**
		N	,004
			55
	D4: Comunicación y participación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,386**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,004
			55

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Se contempló en la Tabla 8, que el grado de correlación entre la Gestión por procesos y la motivación laboral fue de 0.386, la cual expresó una correlación positiva media entre la variable y la dimensión 4. Además, se observó que el nivel de significancia bilateral fue de $0.004 < 0.05$, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo que, se corroboró la hipótesis de existencia de correlación entre la variable y dimensión citadas.

Análisis R²

H₀: No existe influencia significativa de la gestión por procesos en el desarrollo humano del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

H₁: Existe influencia significativa de la gestión por procesos en el desarrollo humano del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 9

Coeficiente de Discriminación R²

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,416 ^a	,173	,158	,480

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Tabla 10
Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,965	,259		3,729	,000
	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	,414	,124	,416	3,334	,002

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Se evidenció que, de acuerdo al coeficiente de discriminación R^2 , la influencia que experimentó el desarrollo de los recursos humanos por efectos a la gestión por procesos, fue de 17,3%. Además, al ser el nivel de significancia encontrada de $0.002 < 0.05$, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto, arribó a la conclusión de la aceptación de la hipótesis alterna con la afirmación de: Existe influencia significativa de la gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía Y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Ecuación lineal de regresión

$$Y = B_0 + B_1 X$$

Desarrollo de los recursos humanos = 1,26 + (0,42) *Gestión por procesos*

Donde:

Y: Variable dependiente: Desarrollo de los recursos humanos

X: Variable independiente: Gestión por procesos

B_0 : Valor del punto de corte de la recta de regresión con el eje Y= 1,26

B_1 : Valor en porcentaje de aporte de la variable independiente: gestión por procesos para el cambio de la variable dependiente: Desarrollo de los recursos humanos: 42%.

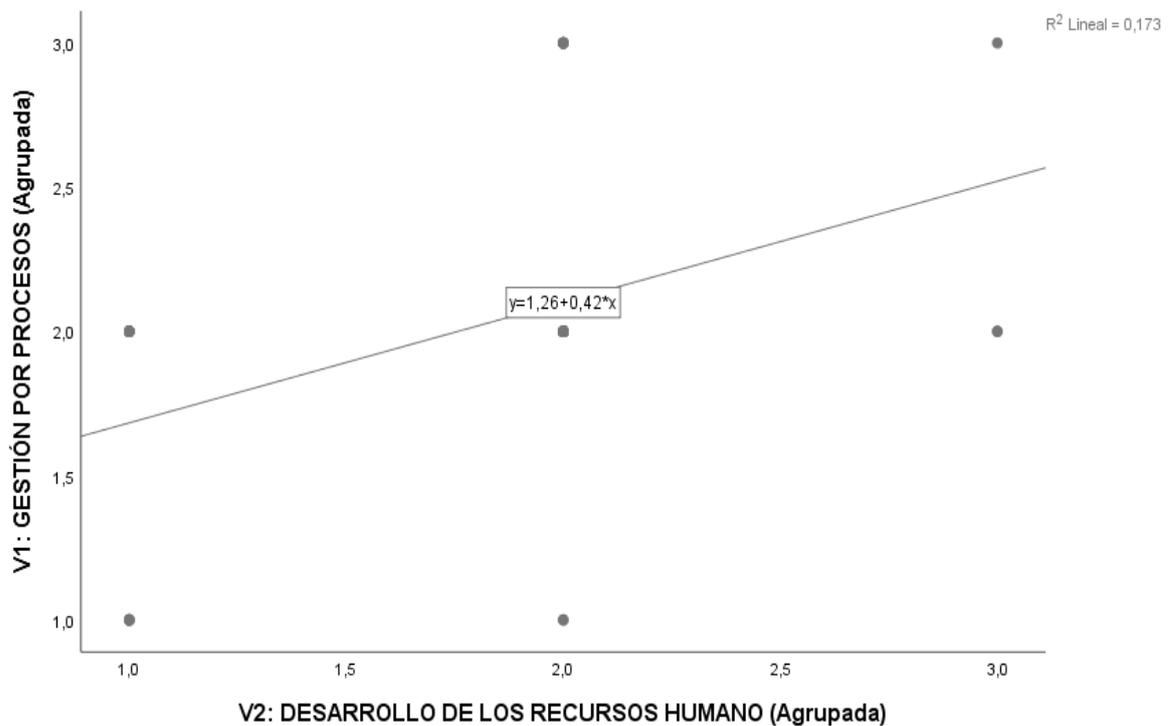


Figura 3. Gráfica de la ecuación lineal de regresión.

Interpretación: Según lo expuesto en la Figura 3, podemos observar que el cambio que experimentó la variable dependiente desarrollo de los recursos humanos por efectos de la gestión por procesos fue del 17,3%. Además, se contempla que la variable Gestión por procesos aporta un 42% para que se produzca la variación en el Desarrollo de los recursos humanos.

Formulación de Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe influencia significativa de la gestión por procesos en la promoción y desarrollo del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

H₁: Existe influencia significativa de la gestión por procesos en la promoción y desarrollo del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 11
Coefficiente de Discriminación R²
V1: Gestión por procesos y D1: Promoción y desarrollo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,282 ^a	,079	,062	,696

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Tabla 12
Coefficientes

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,460	,375		3,892	,000
	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	,385	,180	,282	2,138	,037

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Se observó que, de acuerdo al coeficiente de discriminación R², la influencia que experimentó el desarrollo y promoción por efectos a la gestión por procesos, fue de 7.9%. Además, al ser el nivel de significancia encontrada $0.037 < 0.05$, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo que se corroboró la hipótesis de existencia de influencia significativa de la variable y dimensión citadas.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe influencia significativa de la gestión por procesos en la evaluación de potencial del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

H₁: Existe influencia significativa de la gestión por procesos en la evaluación de potencial del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 13

Coefficiente de Discriminación R²

V1: Gestión por procesos y D2: Evaluación de potencial

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,358 ^a	,128	,112	,500

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Tabla 14

Coefficientes

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,873	,269		3,240	,002
	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	,360	,129	,358	2,790	,007

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Se observó que, de acuerdo al coeficiente de discriminación R², la influencia que experimentó la evaluación de potencial por efectos a la gestión por procesos, fue de 12.8%. Además, al ser la significancia encontrada $0.007 < 0.05$, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo que se corroboró la hipótesis de existencia de influencia significativa de la variable y dimensión citadas.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe influencia significativa de la gestión por procesos en la motivación laboral del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

H₁: Existe influencia significativa de la gestión por procesos en la motivación laboral del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 15
Coefficiente de Discriminación R²
V1: Gestión por procesos y D3: Motivación Laboral

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,091 ^a	,008	-,010	,786

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

Tabla 16
Coefficientes

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,710	,423		4,042	,000
	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	,135	,203	,091	,664	,510

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Se observó que, de acuerdo al coeficiente de discriminación R², la influencia que experimentó la motivación laboral por efectos a la gestión por procesos, fue de 0.8%. Además, al ser la significancia encontrada 0.510 > 0.05, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Por lo que se corroboró la hipótesis de no existencia de influencia significativa de la variable y dimensión citadas.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe influencia significativa de la gestión por procesos en la comunicación y participación del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

H₁: Existe influencia significativa de la gestión por procesos en la comunicación y participación del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 17

Coeficiente de Discriminación R^2

V1: Gestión por procesos y D4: Comunicación y participación

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,376 ^a	,142	,125	,546

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Tabla 18

Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	,903	,294		3,068	,003
	V1: GESTIÓN POR PROCESOS (Agrupada)	,417	,141	,376	2,957	,005

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio.

Se observó que, de acuerdo al coeficiente de discriminación R^2 , la influencia que experimentó la comunicación y participación por efectos a la gestión por procesos, fue de 14,2%. Además, al ser la significancia encontrada $0.005 < 0.05$, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo que se corroboró la hipótesis de existencia de influencia significativa de la variable y dimensión citadas.

V. DISCUSIÓN

La presente tesis tuvo como objetivo general explicar la influencia de la Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020. Para lograr el mismo, se planteó la hipótesis general, con el propósito de demostrar si “Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020”.

Los resultados logrados en el proceso de investigación mostraron que el 73% de los encuestados aceptaron la variable independiente “gestión por procesos”, de igual forma, el 69% aceptaron la variable dependiente “desarrollo de los recursos humanos”. Seguido a ello, a través de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo una correlación de 0.422, la cual expresó una correlación positiva media. A su vez, mediante la prueba de Anova, se identificó que el R cuadrado fue de 17.3% y el nivel de significancia 0.002 por efecto de la variable independiente. Lo que significó, que el desarrollo de los recursos humanos en el área de recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas es factible, si se implementa una gestión por procesos adecuada a los requerimientos actuales de la institución. Asimismo, la variable Gestión por procesos aportó un 42% para que se produzca la variación en el desarrollo de los recursos humanos. Por lo que, en base a todo lo expuesto anteriormente, si existe influencia significativa.

Estos hallazgos guardan relación con lo sostenido por Paguay, Malquín, Viveros y Villareal (2017), en su investigación titulada *Modelo de gestión por procesos propuesto para la Unidad de emprendimiento e innovación UEI de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*, en donde se evidenció que, de acuerdo a los resultados de los instrumentos, el modelo de gestión propuesto cumplió con los criterios de integración de la planeación estratégica, el control interno y la calidad, acreditando de esta forma la efectividad de la UEI, bajo los nuevos requerimientos del Sistema de Educación superior de Ecuador. Los hallazgos de este antecedente son provechosos, puesto que, al ser semejantes a los resultados logrados en esta investigación, se infirió que, por haber aplicado un modelo de gestión por procesos eficiente, contribuyó al desarrollo de los recursos humanos, promoviendo la colaboración de sus participantes. Lo cual dejó en manifiesto su efectividad, basados en la influencia que ejerció la gestión una vez implementado.

Asimismo, los resultados obtenidos fueron similares a los elaborados por Giraldo, Moreno y Cortés (2013), en su investigación titulada *Modelo de gestión por procesos en logística aplicado a empresas pequeñas de Medellín*, donde se evidenció que la variable “Cultura de procesos” obtuvo una calificación de 4,39 según encuesta; por lo que el modelo aplicado demostró que aún si las pequeñas empresas no poseían un conocimiento exacto de la gestión por procesos, realizaban actividades relacionadas con la misma, como lo era la gestión por procesos en la logística; por lo que se reafirmó la importancia que representaba la incorporación de este modelo de gestión en las pequeñas empresas. Los resultados de este antecedente fueron beneficiosos, ya que, al ser semejantes a los resultados obtenidos en nuestra tesis, se infirió que, la identificación de los beneficios a largo plazo basados no solo en el surgimiento de una problemática, sino a favor de alcanzar un crecimiento notable, fue esencial para lograr los objetivos de desarrollo propuestos.

Los resultados obtenidos de igual forma fueron, similares a los elaborados por Guayasamín (2012), en su investigación titulada *Gestión por procesos: alternativa para mejorar la prestación de servicios de salud*, en donde se obtuvo, de acuerdo al personal encuestado de las diferentes áreas, que las actividades que aportaban valor agregado eran mucho menores del límite aceptado, lo que significó que las diferentes áreas no poseían procesos documentados ni estandarizados; en consecuencia, se le asignó como solución contar con una adecuada gerencia, considerando a la gestión por procesos como solución viable y/o medida indicada para la problemática que afrontaron. Dicho esto, los resultados de este antecedente al igual que la solución propuesta fueron provechosos, ya que, al ser similares a los resultados logrados en nuestra tesis, se infirió que, la gestión por procesos resultó ser un método de gestión organizacional eficiente, puesto que erradicó las deficiencias encontradas dentro de la gestión; además de proporcionar una visión más amplia del alcance que tiene su aplicación y los beneficios a largo plazo.

De igual modo, los hallazgos obtenidos en este estudio fueron similares a los elaborados por Hernández (2014), en su tesis titulada *Diseño de un modelo de gestión de procesos para una empresa de prestación de servicios automotrices. Caso Talleres Faconza*, quien señaló que, aún si la empresa tenía un alto interés de desarrollo y contaba con una capacidad de adquisición de maquinaria de punta,

no tenían conocimiento de planificación estratégica, debido a que no existía una organización de sus actividades y se gestionaba los recursos de manera deficiente; por lo que propusieron un sistema de gestión por procesos, a modo de corregir las falencias encontradas y brindar productos y servicios de calidad que salvaguarde la satisfacción del cliente. Los resultados de este antecedente fueron provechosos para nuestra investigación, ya que coincidieron en que la implementación de una gestión por procesos aseguró una gestión de recursos apropiado a sus objetivos, como lo fueron: la optimización de tiempo, el incremento de eficacia y el incremento del desempeño de sus empleados. Por otro lado, a diferencia del antecedente, nuestra investigación no presentó un incremento en la motivación laboral.

Respecto a los hallazgos encontrados en este estudio, se encontró relación con lo expuesto por Vargas (2016), en su tesis titulada *Implementación de una Gestión por Procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la Calidad del Servicio al cliente interno proporcionado por el Área de Recursos Humanos de la empresa LIVES S.A.C*, quien señaló que su investigación logró desarrollar dicha propuesta de mejora, que consistió en el perfeccionamiento de la calidad de servicio del cliente relacionado al área de Recursos Humanos de la entidad, la cual redujo fallas de diferentes tipos y obtuvo una efectividad de sistema. La investigación fue de diseño pre-experimental, a diferencia del presente estudio, que fue de diseño no experimental; en el antecedente se usó el ciclo PHVA, también conocido como ciclo Deming, que permitió elaborar y emprender sistemas para mejorar la productividad y la calidad. Mismo que demostró la eficacia de la gestión si es aplicado de forma coherente a los objetivos propuestos, lo cual resultó favorable para la presente tesis ya que evidenció su efectividad una vez implementado.

Así mismo, se relacionó con lo expuesto por el autor Aval (2018), en su tesis titulada *Diseño de la gestión por procesos que permite la integración y mejora del proceso de recursos humanos en las Mypes del sector hotelero en Lima Metropolitana*, en donde se basó por implementar una gestión por procesos de recursos humanos, también de integración y mejora del proceso en todo su ciclo de vida, para el aumento de la productividad laboral de los hoteles y obtuvo como resultado el aumento del nivel de atención a los clientes y satisfacción de los trabajadores, se relaciona con el presente estudio ya que ambas investigaciones son de tipo aplicada de diseño no experimental y fueron realizadas a través de uso

de encuestas y cuestionarios. Por otra parte, este antecedente consideró que establecer el modelo de procesos con el fin de gestionar los procesos y en un futuro cercano obtener resultados con el aumento de productividad laboral de acuerdo a un desarrollo para los recursos humanos sería extremadamente beneficioso, ya que se formalizaría la gestión de cada actividad que estos realicen, teniendo en cuenta varios índices de efectividad como lo son: las habilidades, comunicación, planificación, desarrollo, entre otros, lo cual se manifestó también en la presente tesis, mismo que obtuvo como resultado que existe una influencia significativa de acuerdo a esas variables.

Con respecto a los hallazgos obtenidos en este estudio, guardó cierta relación con lo expuesto por Condezo (2017), en su tesis titulada *Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos para mejorar la productividad en el área de Talento Humano de la empresa SSAYS, Pueblo Libre*, en la que señaló que el uso y manejo de un modelo de Gestión por Procesos conlleva a las empresas al crecimiento del negocio, lo cual tuvo como resultado poder mejorar el uso de los procesos y obtener las metas trazadas como área; misma que, se relaciona con el presente estudio ya que ambas investigaciones son de tipo aplicada, de nivel explicativo y fueron realizadas en procedencia a dos fuentes de información: en el campo mediante la utilización de encuestas a cierta cantidad de personas y de forma virtual, a través de revistas, tesis, artículos de información y libros. Por otro lado, este antecedente consideró que la capacitación y desarrollo son un indicador factible para poder efectuar una adecuada gestión por procesos, lo cual se manifestó también en la presente tesis y que tuvo como resultado que existe una influencia significativa.

De igual modo, los hallazgos obtenidos en este estudio fueron similares a los elaborados por Fernández y Ramírez (2017), en su tesis titulada *Propuesta de un Plan de Mejora, basado en Gestión por Procesos, para incrementar la productividad en la empresa DISTRIBUCIONES A & B, Pimentel*, en la que señaló que a través de una variedad de diagnósticos del estado actual de la entidad, se moldeó los procesos para lograr el aumento en la producción de la empresa; y se relaciona con el presente estudio ya que ambas investigaciones son de tipo aplicada, de diseño no experimental y fueron realizadas a través de fuentes de información, mediante

el uso de encuestas. El presente antecedente considera que realizar capacitaciones vinculadas a la gestión por procesos es provechoso tanto para el colaborador como para la empresa, así mismo, como la motivación, trabajo en equipo entre otros, son indicadores factibles para ejecutar una gestión por procesos, lo cual se manifestó también en la presente tesis y que obtuvo como resultado que existe una influencia significativa.

VI. CONCLUSIONES

Durante una ardua investigación realizada en estos últimos meses, posteriormente, se expondrá los resultados logrados a manera de evidenciar la influencia real que ejerce la medida de solución propuesta.

Se concluyó, que el desarrollo de los recursos humanos experimentó una influencia del 17.3%, esto debido, a que la gestión por procesos aseguró el desarrollo de los objetivos en un enfoque organizacional y personal; factor fundamental, ya que el desarrollo de los recursos humanos parte del equilibrio entre los objetivos laborales y las expectativas personales. Por lo que, se reafirmó, que existe influencia significativa de la gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.

La promoción y desarrollo del desarrollo de los recursos humanos manifestó una influencia de 7.9%, lo que significó que la gestión por procesos influyó medianamente en la formación e instrucción del personal del área de recursos humanos; misma que se debió, a que la gestión por procesos otorgó un aporte visible más allá del cumplimiento de sus labores y la política de aprendizaje. Por lo que se determinó, que la gestión por procesos ejercía influencia en la promoción y desarrollo del Ministerio de Economía y Finanzas.

La evaluación de potencial presentó una influencia del 12.8%, debido a la influencia que tuvo la gestión por procesos en los procedimientos de evaluación de potencial que se desarrollaron dentro del área de recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas; las cuales surtieron efecto en las actividades concernientes a las competencias formativas, aptitudes, talento e intereses del personal.

La motivación laboral presentó una influencia de 0.8%, lo que manifestó una influencia poco significativa de la gestión por procesos e impidió llevar a cabo esta herramienta con eficacia y eficiencia, ya que este elemento se considera una clave fundamental para dar frente al proceso de una modernización que solicita el marco competitivo vigente del Ministerio de Economía y Finanzas; dado que, si fuera palpable el compromiso y la motivación de los servidores se podría obtener altos niveles de desempeño y diferenciación.

Para concluir, la comunicación y participación obtuvo una influencia de 14.2% lo que manifestó una influencia significativa de la gestión por procesos; esto se debió a que el Ministerio de Economía y Finanzas responde al proceso dinámico entre los servidores a través de un cambalache informativo para producir el entendimiento entre sí mismos y la contextura de este proceso, con la finalidad de que se realice con efectividad y rapidez los objetivos.

VII. RECOMENDACIONES

Ante lo expuesto anteriormente, se plantea una lista de recomendaciones que será beneficioso para los receptores de la tesis presente.

Se recomienda, alusivo a los hallazgos encontrados en la investigación, realizar un plan de acción referente al elemento: motivación laboral, misma que puede incluir planes motivacionales de índole laboral y personal, a preferencia de los involucrados; es decir, el personal del área de recursos humanos. Esto, a manera de aminorar el alto grado de inconformidad.

Se sugiere ampliar lo desarrollado en la presente investigación, a manera de implementar con mayor precisión una gestión por procesos orientado al desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas; esto, con el propósito de potenciar sus capacidades, aptitudes y destrezas, las cuales están, de acuerdo a la evaluación realizada, aún sujetas a mejora. Esta vez, considerando al sistema de gestión administrativa de la institución, como fuente elemental para determinar un tratamiento adecuado y pertinente de los puntos tratados.

Se recomienda actualizar y comunicar todo cambio temporal o permanente (de ser el caso) que se realice en el área, para efecto de que el personal tenga un mayor conocimiento de lo que se quiere lograr y a su vez, las opiniones e ideas que se expresen sean considerados por la dirección, concediendo al Ministerio alcanzar las metas y objetivos establecidos, acorde a su proyección de desarrollo.

Se sugiere al director y coordinador de la oficina de recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, dar el tratamiento pertinente a las deficiencias encontradas en el desarrollo de los recursos humanos a través de sus diferentes dimensiones: promoción y desarrollo, evaluación del potencial, motivación laboral, comunicación y participación, como estrategia de mejora y/o erradicación de la problemática encontrada.

Hacer llegar los aportes de la presente investigación a la dirección de la oficina de recursos humanos del MEF, para que tengan conocimiento y consideren la propuesta adjunta, en coordinación con la Jefatura Asistencial y Administrativa, y así lleguen a los mejores acuerdos y desarrollen las acciones conjuntas para que perfeccionen la gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. y Sánchez, B. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198–215. Recuperado de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=a94bdd74-fcbd-428d-a3c4-e771ca97d714%40sdc-v-sessmgr02>
- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. Editorial Netbiblo, S. L.: España. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&dq=comunicacion+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjvJH13uHpAhVdHbkGHbS-AjcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=comunicacion%20organizacional&f=false>
- Ayuso, D. y Begoña, A. (2018). Gestión de la calidad de cuidados de enfermería. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&pg=PA62&dq=diferencia+entre+procesos+y++procedimientos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwitz_Sg0N3qAhX6J7kGHew2AtkQ6AEwAHoECAYQAq#v=onepage&q&f=false
- Aval, J. (2018). *Diseño de la gestión por procesos que permite la integración y mejora del proceso de recursos humanos en las Mypes del sector hotelero en Lima Metropolitana* (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624132>
- Blanch, J. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Editorial UOC. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=5ign84vqC7YC&pg=PA236&dq=teorias+de+la+administracion+de+recursos+humanos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAsPWqm-npAhWcJbkGHal3DHMQ6AEISjAE#v=onepage&q=teorias%20de%20la%20administracion%20de%20recursos%20humanos&f=false>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED. Obtenido de:

<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+laboral+y+motivacion+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiCnZH42sPpAhUcJrkGHdJ7Bk4Q6AEIMjAC#v=onepage&q=clima%20laboral%20y%20motivacion%20laboral&f=false>

Castillo, C. y Vargas, B. (2009). El proceso de gestión y el desempeño organizacional: una aproximación a la nueva gestión pública desde el ámbito de los gobiernos locales. *Cuadernos de Difusión*, 26, 57. Recuperado de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=16&sid=a94bdd74-fcbd-428d-a3c4-e771ca97d714%40sdc-v-sessmgr02>

Cejas, M., Vásquez, G., Chirinos, N., Hernández, G., Sandoval, L., Lozada, B., & Anzola, A. (2017). *Administración de Recursos Humanos: La arquitectura estratégica de las organizaciones*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13757/1/978-9942-765-04-8%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20LA%20ARQUITECTURA%20ESTRAT%C3%89GICA%20DE%20LAS%20ORGANIZACIONES.pdf>

Condezo, L. (2017). *Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos para mejorar la productividad en el área de Talento Humano de la empresa SSAYS, Pueblo Libre, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1611>

Echauri, A., Minami, H., & Sandoval, M. (2012). *La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos. Perspectivas docentes*, Núm. (50). Recuperado de: <https://revistas.ujat.mx/index.php/perspectivas/article/view/589>

Escalona, L. (2006). *Formación profesional y mercado laboral: Vía real hacia la certificación*. Editorial UNAM. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=5t2E3NZBEaUC&pg=PA87&dq=experiencia+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAsNa1tMbpAhWxHbkGHR51CZkQ6AEIUzAF#v=onepage&q=experiencia%20laboral&f=false>

- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas: un enfoque interdisciplinar*. Editorial Paraninfo. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=HgnZlxbpJY0C&pg=PA788&dq=PLANIFICACION+DEL+CAMBIO&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi_2cbQ08PpAhW-G7kGHRFdBRwQ6AEITzAF#v=onepage&q=PLANIFICACION%20DEL%20CAMBIO&f=false
- Fernández, A., y Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un Plan de Mejora, basado en Gestión por Procesos, para incrementar la productividad en la empresa DISTRIBUCIONES A & B, Pimentel, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral*. Pearson Educación. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=yAmLG-Vr8BkC&pg=PA362&dq=planes+de+adiestramiento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjR2bz8zcbpAhXtJrkGHdELDulQ6AEIJzAA#v=onepage&q=planes%20de%20adiestramiento&f=false>
- Frías-Navarro, D. (2020). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Recuperado de: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Giraldo, C., Moreno, L. y Cortés, H. (2013). Modelo de gestión por procesos en logística aplicado a empresas de Medellín (Model of logistics management processes applied to small business in Medellín). *Revista Soluciones De Postgrado, Vol. 5 (9), 117-141*. Recuperado de: <https://revistabme.eia.edu.co/index.php/SDP/article/view/366/359>
- Guardia, A. (2017). *Influencia de la Capacitación en la Calidad de Servicio en la empresa Mantenimiento Díaz PMJ S.A. Callao, 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12443/Guardia_AAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guayasamín, A. N. E. (2012). Gestión por procesos: alternativa para mejorar la prestación de servicios de salud. *Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*, Vol. 1 (1), 1-10. Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6635/1/AC-AGH-ESPE-034976.pdf>

Hernández, L., Fernández, I., y Baptista, J. (2010). *Marco Metodológico*. Recuperado de: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0101746/cap03.pdf>

Hernández, M. (2014). *Diseño de un modelo de gestión de procesos para una empresa de prestación de servicios automotrices. caso Talleres Faconza*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3879/1/T1409-MBA-Hernandez-Dise%c3%b1o.pdf>

Hilarión, M. (2016). *Planeamiento de la estructura por procesos para la división de extensión y proyección social de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., 2016* (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15072/HILARIO NBELTRANMARTHAELIZABETH2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ibáñez, T. (2004). *Introducción a la psicología social*. Editorial UOC: Barcelona. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=n33QfqZa9YC&pg=PA200&dq=escala+de+likert&hl=es&sa=X&ved=2ahUK EwigvdfpLLqAhVLIbkGHXrSD1cQ6AEwBHoECAYQAg#v=onepage&q=escala%20de%20likert&f=false>

López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad: Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. España: Editorial Vigo. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=qdv2lr9yr3wC&pg=PA21&dq=IMPLEMENTACION+DE+SISTEMA+DE+GESTION+DE+LA+CALIDAD&>

[hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj6vfmWgt7qAhUHD7kGHR1EDQcQ6AEwAXo
ECAIQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg=PA280&dq=definici%C3%B3n+del+cuestionario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5otX1o4fqAhWEsDEKHXPXB2gQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20cuestionario&f=false)

Malhotra, K. (2004). *Investigación de mercador: un enfoque aplicado*. Pearson Educación de México S.A.: México. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg=PA280&dq=definici%C3%B3n+del+cuestionario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5otX1o4fqAhWEsDEKHXPXB2gQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20cuestionario&f=false>

Manual de elementos para programar, ejecutar y evaluar actividades de capacitación (2000). Biblioteca Orton IICA / CATIE. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=LXEOAQAIAAJ&pg=PA18&dq=capacitacion+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1JbupcbpAhVvD7kGHfOADe8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=capacitacion%20definicion&f=false>

Marroquín, R. (2012). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Martínez, A. (2001). *Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de Telemedicina*. Washington: Biblioteca OPS. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=JDNREJIP2IAC&pg=PA15&dq=metodo+de+juicio+de+expertos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj-vPWQ5bLqAhXOH7kGHVYHC6YQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=metodo%20de%20juicio%20de%20expertos&f=false>

Mascetti, M. (2015). *La evolución del departamento de Recursos Humanos*. Editorial RRHH Digital. Recuperado de: <http://www.rrhddigital.com/editorial/110751/La-evolucion-del-departamento-de-Recursos-Humanos>

Membrado, J. (2002). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Y40kIEWbNwEC&pg=PA120&dq=mejora+continua&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7k42Y4t3qAhWkB9QKHY3AAKoQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q&f=false>

Mi empresa es saludable (11 de enero, 2018). *¿Qué es la teoría X e Y de McGregor?*. Recuperado de: <https://www.miempresaessaludable.com/bienestar-emocional/articulo/que-es-la-teoria-x-y-mcgregor>

Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. España: Delta, Publicaciones Universitarias. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA32&dq=ciclo+de+deming&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjtaPKy93qAhWGHLkGHbkrBH8Q6AEwAnoECAMQAq#v=onepage&q=ciclo%20de%20deming&f=false>

Miranda, J. (2017). *Fundamentos De Medición Y Control De Procesos*. Reino Unido: Ediciones Palibrio. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=WJgqDwAAQBAJ&pg=PP4&dq=control+de+procesos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQh8bo1d3qAhUGH7kGHU-8B5oQ6AEwAXoECAUQAq#v=onepage&q&f=false>

Molina, X. (2008). *La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas*. Rubes Editorial: España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=EfaiWXptOxEC&pg=PA73&dq=coeficiente+de+alfa+de+cronbach&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwq8CzsLLqAhUzGLkGHZtxDnkQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=coeficiente%20de%20alfa%20de%20cronbach&f=false>

Mondragón, M. (2014). *Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de Intervención de Fisioterapia*. *Corporación Universitaria Iberoamericana Mov. Cient.* Vol. 8(1):98-104. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA

Nava, V. y Jiménez, A. (2002). *ISO 9000: 2000: Estrategias para implementar la norma de calidad para la mejora continua*. México: Editorial Limusa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=urhIhU9eOcYC&pg=PA131&dq=acc>

[iones+correctivas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjtWUl593qAhVvH7kGHY7OArEQ6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&pg=PA136&dq=metodo+hipot%C3%A9tico+deductivo+tesis&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjtWUl593qAhVvH7kGHY7OArEQ6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q&f=false)

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&pg=PA136&dq=metodo+hipot%C3%A9tico+deductivo+tesis&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilt4jtvLLqAhVWJLkGHTZsDY8Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=metodo%20hipot%C3%A9tico%20deductivo%20tesis&f=false>

Organización Internacional de Normalización (15 de setiembre de 2015). Norma Internacional. Suiza: Secretaría Central de ISO en Ginebra. Recuperado de: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Paguay, F., Malquín, S., Viveros, L. y Villareal, B. (2017). Modelo de gestión por procesos propuesto para la Unidad de Emprendimiento e Innovación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador: *Revista Científica de Red-dees*, Vol. 5(2), Pág. 59-76. Recuperado de: <http://revistas.unica.cu/index.php/regu/article/view/631/1145>

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos* (4ta ed.). España: ESIC Editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&pg=PA45&dq=gesti+on+por+procesos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjNwoevlcjqAhVVHLkGHeTB DgwQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=gestion%20por%20procesos&f=false>

Pérez, J. (2007). *Gestión por procesos* (2da ed.). España: ESIC Editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=jVOoK9rWGJgC&pg=PA210&dq=au+toevaluacion+de+procesos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwix1o73-d3qAhUnH7kGHd5qArEQ6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q&f=false>

Pérez, P. y Múnera, F. (2007). Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía

solidaria. Colombia: Editorial Universitario. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=-9q8MV_4pXcC&pg=PA50&dq=el+ciclo+de+deming+hacer&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjD796h2d3qAhVclbkGHd3HArIQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false

Rojas, M. (2018). *Revisión de la literatura acerca de los diseños metodológicos empleados en estudios empíricos sobre la evaluación del currículo en el nivel de educación superior universitario* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13900/R_OJAS_BONILLA_MAR%C3%8DA_LUZ1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, A. et al. (noviembre de 2019). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. Perú: Gestión ID, Vol. 5, N°. Extra 1., Pág. 84-102. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013#>

Trelles, J. (2015). *Gestión por procesos*. Secretaría de Gestión Pública: Lima. Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>

Turletti, P. (2018). *El ROI de marketing y ventas, Cálculo y utilidad nuevo estándar de rendimiento*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=GmeADwAAQBAJ&pg=PT199&dq=utilidad+de++recolectar+datos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj3nOSO8N3qAhU3I7kGHTZyABoQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q&f=false>

Vargas, N. (2016). *Implementación de una Gestión por Procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la Calidad del Servicio al cliente interno proporcionado por el Área de Recursos Humanos de la empresa LIVES S.A.C de Barranco, Lima – Perú en el año 2016* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Recuperado de
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12909>

Warner, J. (2009). *Metas y objetivos: Perfil de competencias*. España: Editorial universitaria Ramón Areces S.A. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=knGUDAAAQBAJ&pg=PA108&dq=d>

[efinir+metas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjMxKDv6t3qAhUSHbkGHWRdAZsQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=PtcDj2ONvI8C&pg=PA300&dq=habilidades+del+trabajador&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjMxKDv6t3qAhUSHbkGHWRdAZsQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q&f=false)

Whetten, D. (2004). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Pearson Educación.

Recuperado

de:

<https://books.google.com.pe/books?id=PtcDj2ONvI8C&pg=PA300&dq=habilidades+del+trabajador&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixkJTFrcbpAhUMErkGHR7cDDQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=habilidades%20del%20trabajador&f=false>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Gestión por procesos	Planificación	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Nivel: Explicativa Método: Hipotético-deductivo Población: 55 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la influencia de la Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?	Explicar la influencia de la Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.	Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.		Ejecución	
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:		Medición	
¿Cuál es la influencia de la Gestión por procesos en la <i>Promoción y desarrollo</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?	Explicar la influencia de la Gestión por procesos en la <i>Promoción y desarrollo</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.	Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en la <i>Promoción y desarrollo</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.		Mejora	
¿Cuál es la influencia de la Gestión por procesos en la <i>Evaluación de potencial</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?	Explicar la influencia de la Gestión por procesos en la <i>Evaluación de potencial</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.	Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en la <i>Evaluación de potencial</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.	Desarrollo de los recursos humanos	Promoción y desarrollo	
¿Cuál es la influencia de la Gestión por procesos en la <i>Motivación laboral</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?	Explicar la influencia de la Gestión por procesos en la <i>Motivación</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía Y Finanzas.	Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en la <i>Motivación laboral</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.		Evaluación de potencial	
¿Cuál es la influencia de la Gestión por procesos en la <i>Comunicación y participación</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?	Explicar la influencia de la Gestión por procesos en la <i>Comunicación y participación</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía Y Finanzas.	Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en la <i>Comunicación y participación</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.		Motivación laboral	
¿Cuál es la influencia de la Gestión por procesos en la <i>Comunicación y participación</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas?	Explicar la influencia de la Gestión por procesos en la <i>Comunicación y participación</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía Y Finanzas.	Existe influencia significativa de la Gestión por procesos en la <i>Comunicación y participación</i> del desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.		Comunicación y participación	

Anexo 2

Matriz Operacional de la variable independiente: Gestión por procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión por procesos	Según Pérez (2010), la Gestión por procesos es llevar adecuadamente las cosas brevemente planificadas para conseguir objetivos gracias a la interrelación de las actividades que se desarrollan en un área u organización.	El autor Pérez (2010), identificó cuatro fases del ciclo. A su vez, el mismo autor consideró entre dos a tres indicadores por dimensión. Presentando en consecuencia un ítem por indicador.	Planificación	Definición de metas	Los colaboradores se identifican con las metas propuestas por la gestión.	Ordinal
				Procedimientos	El personal está de acuerdo con las instrucciones y reglas definidas en los procedimientos.	
				Recursos	La organización cuenta con todos los recursos necesarios para implementar la gestión.	
			Ejecución	Recolección de datos	Los datos recolectados contribuyen a una exitosa implantación de la gestión por procesos.	
				Implantación	La implantación de la gestión cumple con los requerimientos de mejora de los procesos.	
			Medición	Control	La organización propicia un ambiente de control adecuado.	
				Autoevaluación	La gestión por procesos cumple con los lineamientos metodológicos de autoevaluación.	
			Mejora	Acciones correctivas	La entidad está comprometida a realizar las acciones correctivas requeridas por la gestión.	
				Mejora continua	La empresa incentiva a sus trabajadores a participar en la mejora continua de sus procesos y operaciones.	

Matriz Operacional de la variable dependiente: Desarrollo de los recursos humanos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desarrollo de los recursos humanos	Según los autores Cejas, et ál. (2017), lo definen como la formación que recibe un individuo para el crecimiento profesional dándole una gran connotación a la gran responsabilidad que tienen los miembros de la empresa, con el fin de desarrollar con éxito los objetivos del trabajador y la organización.	Los autores Cejas, et ál. (2017) identificaron nueve componentes, de los cuales, de acuerdo a los intereses de la investigación, se consideraron cuatro de los mismos. Asimismo, los autores mencionados identificaron de dos a tres indicadores por dimensión. Considerándose así, un ítem por indicador, para la elaboración del instrumento.	Promoción y desarrollo	Planes de adiestramiento	La incorporación de un plan de adiestramiento de gestión por procesos es indispensable.	Ordinal
				Capacitación y formación	La capacitación sobre la gestión desarrollará sus conocimientos y capacidades.	
			Evaluación del potencial	Capacidades formativas	Los conocimientos de la gestión complementan la formación profesional.	
				Experiencia	La gestión por procesos forma parte de la experiencia laboral adquirida por todos sus participantes.	
				Habilidades	La gestión propicia la práctica de habilidades de adaptación y manejo de estrés.	
				Aspiraciones profesionales	Los beneficios de la gestión son proporcionales a las aspiraciones laborales del personal.	
			Motivación laboral	Planes motivacionales en el marco de las empresas	El organismo cuenta con planes motivacionales en su marco empresarial que suman al desarrollo laboral.	
				Planes motivacionales en el marco de las personas	Los planes motivacionales contribuyen al crecimiento personal y desenvolvimiento profesional.	
			Comunicación y participación	Participación del personal	Los colaboradores participarán activamente en la gestión.	
				Comunicación	La comunicación empleada en la entidad propicia una gestión por procesos exitosa.	

Validación de Juicio de Expertos

3A Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Los colaboradores se identifican con las metas propuestas por la gestión.	✓		✓		✓		
2	El personal está de acuerdo con las instrucciones y reglas definidas en los procedimientos.	✓		✓		✓		
3	La organización cuenta con todos los recursos necesarios para implementar la gestión.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los datos recolectados contribuyen a una exitosa implantación de la gestión por procesos.	✓		✓		✓		
5	La implantación de la gestión cumple con los requerimientos de mejora de los procesos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Medición	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La organización propicia un ambiente de control adecuado.	✓		✓		✓		
7	La gestión por procesos cumple con los lineamientos metodológicos de autoevaluación.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Mejora	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La entidad está comprometida a realizar las acciones correctivas requeridas por la gestión.	✓		✓		✓		
9	La institución incentiva a sus trabajadores a participar en la mejora continua de sus procesos y operaciones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.**¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 21 de julio del 2020



Firma del Experto Informante

3A Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Promoción y desarrollo							
1	La incorporación de un plan de adiestramiento de gestión por procesos es indispensable.	✓		✓		✓		
2	La capacitación sobre la gestión desarrollará sus conocimientos y capacidades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de potencial							
3	Los conocimientos de la gestión complementan la formación profesional.	✓		✓		✓		
4	La gestión por procesos forma parte de la experiencia laboral adquirida por todos sus participantes.	✓		✓		✓		
5	La gestión propicia la práctica de habilidades de adaptación y manejo de estrés.	✓		✓		✓		
6	Los beneficios de la gestión son proporcionales a las aspiraciones laborales del personal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Motivación laboral							
7	El organismo cuenta con planes motivacionales en su marco empresarial que suman al desarrollo laboral.	✓		✓		✓		
8	Los planes motivacionales contribuyen al crecimiento personal y desenvolvimiento profesional.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación y participación							
9	Los colaboradores participarán activamente en la gestión.	✓		✓		✓		
10	La comunicación empleada en la entidad propicia una gestión por procesos exitosa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.**

Los Olivos, 21 de julio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

3B Mgtr. FERNÁNDEZ BEDOYA, VÍCTOR HUGO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Los colaboradores se identifican con las metas propuestas por la gestión.	✓		✓		✓		
2	El personal está de acuerdo con las instrucciones y reglas definidas en los procedimientos.	✓		✓		✓		
3	La organización cuenta con todos los recursos necesarios para implementar la gestión.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los datos recolectados contribuyen a una exitosa implantación de la gestión por procesos.	✓		✓		✓		
5	La implantación de la gestión cumple con los requerimientos de mejora de los procesos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Medición	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La organización propicia un ambiente de control adecuado.	✓		✓		✓		
7	La gestión por procesos cumple con los lineamientos metodológicos de autoevaluación.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Mejora	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La entidad está comprometida a realizar las acciones correctivas requeridas por la gestión.	✓		✓		✓		
9	La empresa incentiva a sus trabajadores a participar en la mejora continua de sus procesos y operaciones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Víctor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

(Firma manuscrita)
 Mg. Lic. Víctor H. Fernández Bedoya
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
 CIAD REGUC 11988A

19 de julio de 2020

3B Mgtr. FERNÁNDEZ BEDOYA, VÍCTOR HUGO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Promoción y desarrollo							
1	La incorporación de un plan de adiestramiento de gestión por procesos es indispensable.	✓		✓		✓		
2	La capacitación sobre la gestión desarrollará sus conocimientos y capacidades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de potencial							
3	Los conocimientos de la gestión complementan la formación profesional.	✓		✓		✓		
4	La gestión por procesos forma parte de la experiencia laboral adquirida por todos sus participantes.	✓		✓		✓		
5	La gestión propicia la práctica de habilidades de adaptación y manejo de estrés.	✓		✓		✓		
6	Los beneficios de la gestión son proporcionales a las aspiraciones laborales del personal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Motivación laboral							
7	El organismo cuenta con planes motivacionales en su marco empresarial que suman al desarrollo laboral.	✓		✓		✓		
8	Los planes motivacionales contribuyen al crecimiento personal y desenvolvimiento profesional.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación y participación							
9	Los colaboradores participarán activamente en la gestión.	✓		✓		✓		
10	La comunicación empleada en la entidad propicia una gestión por procesos exitosa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Víctor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

[Firma manuscrita]
 Mg. Lic. Adm. Víctor H. Fernández Bedoya
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
 CLAD REGUC 19986

19 de julio de 2020

3C Mgtr. MOLINA GUILLEN, JAN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	Los colaboradores se identifican con las metas propuestas por la gestión.	✓		✓		✓		
2	El personal está de acuerdo con las instrucciones y reglas definidas en los procedimientos.	✓		✓		✓		
3	La organización cuenta con todos los recursos necesarios para implementar la gestión.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Ejecución								
4	Los datos recolectados contribuyen a una exitosa implantación de la gestión por procesos.	✓		✓		✓		
5	La implantación de la gestión cumple con los requerimientos de mejora de los procesos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Medición								
6	La organización propicia un ambiente de control adecuado.	✓		✓		✓		
7	La gestión por procesos cumple con los lineamientos metodológicos de autoevaluación.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Mejora								
8	La entidad está comprometida a realizar las acciones correctivas requeridas por la gestión.	✓		✓		✓		
9	La empresa incentiva a sus trabajadores a participar en la mejora continua de sus procesos y operaciones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Jan Molina Guillen**

DNI: 45099368

Especialidad del validador: **Lic. En Administración**

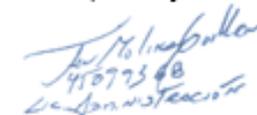
Los Olivos, 19 de julio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Jan Molina Guillen
45099368
Lic. En Administración

Firma del Experto Informante.

3C Mgtr. MOLINA GUILLEN, JAN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Promoción y desarrollo								
1	La incorporación de un plan de adiestramiento de gestión por procesos es indispensable.	✓		✓		✓		
2	La capacitación sobre la gestión desarrollará sus conocimientos y capacidades.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Evaluación de potencial								
3	Los conocimientos de la gestión complementan la formación profesional.	✓		✓		✓		
4	La gestión por procesos forma parte de la experiencia laboral adquirida por todos sus participantes.	✓		✓		✓		
5	La gestión propicia la práctica de habilidades de adaptación y manejo de estrés.	✓		✓		✓		
6	Los beneficios de la gestión son proporcionales a las aspiraciones laborales del personal.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Motivación laboral								
7	El organismo cuenta con planes motivacionales en su marco empresarial que suman al desarrollo laboral.	✓		✓		✓		
8	Los planes motivacionales contribuyen al crecimiento personal y desenvolvimiento profesional.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Comunicación y participación								
9	Los colaboradores participarán activamente en la gestión.	✓		✓		✓		
10	La comunicación empleada en la entidad propicia una gestión por procesos exitosa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Jan Molina Guillen**

DNI: 45099368

Especialidad del validador: **Lic. En Administración**

Los Olivos, 19 de julio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Jan Molina Guillen
 45099368
 Lic. En Administración

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

Firma del Experto Informante.

Cuestionario de gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos

Objetivo: Explicar la influencia de la Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.

Datos a considerar:

- La escala de medición utilizada será la Escala Ordinal, en donde 1 (Totalmente desacuerdo), 2 (Desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo), serán las alternativas a elegir.
- Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem, no hay respuestas correctas ni incorrectas; ni estarán sujetas a juicio según criterio.

Instrumento de la variable independiente: Gestión por procesos

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Los colaboradores se identifican con las metas propuestas por la gestión.					
2	El personal está de acuerdo con las instrucciones y reglas definidas en los procedimientos.					
3	La organización cuenta con todos los recursos necesarios para implementar la gestión.					
4	Los datos recolectados contribuyen a una exitosa implantación de la gestión por procesos.					
5	La implantación de la gestión cumple con los requerimientos de mejora de los procesos.					
6	La organización propicia un ambiente de control adecuado.					
7	La gestión por procesos cumple con los lineamientos metodológicos de autoevaluación.					
8	La entidad está comprometida a realizar las acciones correctivas requeridas por la gestión.					
9	La institución incentiva a sus trabajadores a participar en la mejora continua de sus procesos y operaciones.					

Gracias por su colaboración.

Instrumento de la variable dependiente: Desarrollo de los recursos humanos

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	La incorporación de un plan de adiestramiento de gestión por procesos es indispensable.					
2	La capacitación sobre la gestión desarrollará sus conocimientos y capacidades.					
3	Los conocimientos de la gestión complementan la formación profesional.					
4	La gestión por procesos forma parte de la experiencia laboral adquirida por todos sus participantes.					
5	La gestión propicia la práctica de habilidades de adaptación y manejo de estrés.					
6	Los beneficios de la gestión son proporcionales a las aspiraciones laborales del personal.					
7	El organismo cuenta con planes motivacionales en su marco empresarial que suman al desarrollo laboral.					
8	Los planes motivacionales contribuyen al crecimiento personal y desenvolvimiento profesional.					
9	Los colaboradores participarán activamente en la gestión.					
10	La comunicación empleada en la entidad propicia una gestión por procesos exitosa.					

Gracias por su colaboración.

**Resultados de la prueba de confiabilidad de la variable independiente:
Gestión por procesos**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	9

El resultado se precisa como confiabilidad excelente ya que el Alfa de Cronbach es mayor a 0,9

**Resultados de la prueba de confiabilidad de la variable dependiente:
Desarrollo de los recursos humanos**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	10

El resultado se precisa como confiabilidad buena ya que el Alfa de Cronbach es mayor a 0,8

Base de datos de la población de estudio: Gestión por procesos

*OFICIAL DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

64 : Item15 Visible: 31 de 31 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	
1	5	3	5	5	5	3	3	5	4	
2	3	4	3	3	4	4	3	5	5	
3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
4	3	2	4	5	4	2	4	3	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
6	5	4	3	5	5	4	3	4	4	
7	5	4	4	5	5	2	4	5	5	
8	4	3	5	4	4	5	5	4	4	
9	5	4	3	3	4	4	3	5	4	
10	3	5	5	3	4	3	3	5	4	
11	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
12	4	5	3	5	4	5	5	3	4	
13	5	4	3	5	5	3	4	5	3	
14	3	4	3	5	3	4	3	3	4	
15	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
16	3	3	4	5	5	5	4	4	5	
17	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
18	4	2	5	5	5	3	3	3	3	
19	4	4	3	5	4	5	2	5	5	
20	3	3	4	5	5	2	4	2	3	
21	4	5	5	4	5	2	3	5	3	
22	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
23	5	3	4	5	4	1	5	5	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*OFICIAL DATA.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

64 : Item15 Visible: 31 de 31 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9
24	2	2	5	2	3	2	1	5	3
25	3	2	4	2	4	3	1	5	2
26	4	4	3	3	3	3	3	4	2
27	5	4	4	4	3	2	2	5	3
28	2	3	3	3	5	2	1	5	4
29	5	3	2	2	3	2	1	5	2
30	4	3	5	5	5	4	3	3	5
31	4	4	3	5	4	4	5	3	3
32	5	5	5	4	4	4	4	3	4
33	4	2	4	5	3	3	4	3	5
34	3	5	5	4	5	3	5	5	5
35	5	4	3	5	4	4	2	4	3
36	5	4	4	5	5	4	4	5	5
37	4	3	5	4	4	5	5	4	4
38	3	3	5	5	4	3	4	5	5
39	4	5	5	3	4	3	3	3	4
40	5	5	4	5	5	5	4	5	4
41	4	3	3	5	4	5	5	3	4
42	5	4	3	5	5	3	4	5	3
43	4	3	3	5	3	4	3	2	4
44	3	5	5	5	5	4	3	3	3
45	5	3	4	5	5	2	4	4	5
46	3	3	4	5	5	3	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



64 : Item15 Visible: 31 de 31 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	
47	3	5	5	5	5	3	3	3	2	
48	3	4	3	5	4	5	2	5	5	
49	5	3	4	5	5	2	4	2	3	
50	3	3	5	4	5	5	3	3	3	
51	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
52	5	4	4	5	4	1	5	5	2	
53	2	3	5	4	5	5	3	3	3	
54	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
55	4	4	4	5	3	1	5	5	3	
56										
57										
58										
59										
60										
61										
62										
63										
64										
65										
66										
67										
68										
69										

Base de datos de la población de estudio: Desarrollo de los recursos humanos

*OFICIAL DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

58 : Item8 Visible: 31 de 31 variables

	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19
1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3
2	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3
3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	2
4	3	5	5	3	1	4	5	5	5	2
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
6	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4
7	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
8	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3
9	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2
10	4	3	5	3	1	1	4	5	4	4
11	5	4	3	5	5	2	3	4	4	4
12	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3
13	5	5	4	5	3	4	1	5	5	3
14	3	3	4	5	2	1	3	3	5	3
15	5	5	5	5	4	2	3	5	5	4
16	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4
17	5	5	5	4	2	2	5	5	5	4
18	5	5	5	5	4	2	2	5	5	4
19	5	5	4	5	2	3	3	5	5	4
20	5	3	3	5	3	2	1	5	5	1
21	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5
22	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4
23	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5

Vista de datos

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*OFICIAL DATA.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

64 : Item15 Visible: 31 de 31 variables

	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19
24	5	4	5	5	4	1	5	5	5	2
25	5	4	3	4	2	2	4	3	4	2
26	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3
27	5	5	4	4	2	2	5	4	4	4
28	4	4	3	5	4	1	5	3	3	3
29	4	5	5	5	2	1	5	5	4	2
30	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3
31	3	4	5	5	5	4	5	3	5	3
32	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3
33	3	5	5	3	1	2	5	5	5	2
34	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5
35	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3
36	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
37	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4
38	5	4	4	4	1	2	3	2	4	2
39	4	3	5	3	1	1	4	5	4	4
40	5	4	3	5	5	2	3	4	2	3
41	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3
42	5	5	4	5	3	4	1	5	5	3
43	3	3	4	5	2	1	3	3	5	3
44	5	5	5	5	4	2	3	5	5	4
45	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4
46	5	5	5	4	3	2	5	5	5	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

70 : Item15 Visible: 31 de 31 variables

	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19
47	5	5	5	5	4	2	2	5	5	4
48	5	5	4	5	2	3	3	5	5	4
49	5	3	3	5	3	3	1	5	5	1
50	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3
51	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4
52	5	4	5	5	4	2	4	5	5	3
53	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3
54	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4
55	4	4	5	5	4	2	4	5	5	3
56										
57										
58										
59										
60										
61										
62										
63										
64										
65										
66										
67										
68										
69										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Carta de autorización de la entidad de estudio



CARTA

Por medio de la presente se brinda las facilidades ante la solicitud presentada a la Srta. **MENDOZA CALDERÓN ALLINSOM GIANELLA**, identificada con DNI **73506749**, para la realización de su investigación con la Srta. **OBREGÓN QUINTANILLA STEPHANY SHIRLEY**, con el título de "Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020"; se dará las facilidades, para que pueda realizar su investigación en IX y X ciclo de la carrera profesional de Administración, en la Universidad César Vallejo.

Atentamente,

Cercado de Lima, julio del 2020


Hugo Rojas Trujillo
Coordinador de Administración de Personas y Compensaciones
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Ministerio de Economía y Finanzas