



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Propuesta de mejora de procesos y su efecto en la
Gestión de los Recursos Humanos del Consejo Nacional
de la Magistratura, Año 2013**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. VIOLETA CIRILA PRADA SOTO

Br. JESÚS ROMERO PACORA

ASESOR:

Dr. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT

**SECCIÓN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2014

Dra. Galia Lescano López

Presidente

Mgtr. Jacqueline Salinas Mariñas
Vocal

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Agradecer a nuestros familiares por su inmenso apoyo que nos ha permitido lograr una de nuestras metas anheladas y poderles decir, misión cumplida.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y al personal del Área de Recursos Humanos de la Oficina de Administración y Finanzas del Consejo Nacional de la Magistratura; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jesús Romero Pacora, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06253522, con la tesis titulada “Propuesta de mejora de procesos y su efecto en la Gestión de los Recursos Humanos del Consejo Nacional de la Magistratura, Año 2013”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con **Violeta Cirila Prada Soto**.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de marzo de 2014

Firma.....
JESÚS ROMERO PACORA
DNI: 06253522

Firma.....
VIOLETA CIRILA PRADA SOTO
DNI: 07968406

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: “Propuesta de mejora de procesos y su efecto en la Gestión de los Recursos Humanos del Consejo Nacional de la Magistratura, Año 2013”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Índice

| | Página |
|--|--------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Anexos | ix |
| Índice de Tablas | x |
| Índice de Figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| Introducción | xiv |
| | |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | |
| | |
| 1.1 Planteamiento del problema | 16 |
| 1.2 Formulación del problema | 18 |
| 1.3 Justificación | 19 |
| 1.4 Limitaciones | 22 |
| 1.5 Antecedentes | 22 |
| 1.6 Objetivos | 28 |
| 1.6.1 General | 28 |
| 1.6.2 Específicos | 29 |
| | |
| II. MARCO TEÓRICO | |
| | |
| 2.1 Bases teóricas de la variable Procesos | 31 |
| 2.1.1 Definición de procesos | 31 |
| 2.2 Bases teóricas de la variable de Gestión de Recursos Humanos | 45 |

| | | |
|-------------|---|----|
| 2.2.1 | Concepto de Gestión de Recursos Humanos | 45 |
| 2.2.1.1 | Reclutamiento de Personal | 45 |
| 2.2.1.2 | Selección de personal | 49 |
| 2.2.1.3 | Capacitación de Personal | 51 |
| 2.3 | Definición de términos básicos | 53 |
| | | |
| III. | MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1 | Hipótesis | 57 |
| 3.2 | Variables | 57 |
| 3.2.1 | Definición conceptual | 58 |
| 3.2.2 | Definición operacional | 58 |
| 3.3 | Metodología | 59 |
| 3.3.1 | Tipo de estudio | 59 |
| 3.3.2 | Diseño | 59 |
| 3.4 | Población y muestra | 60 |
| 3.5 | Método de investigación | 61 |
| 3.6 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 62 |
| 3.7 | Métodos de análisis de datos | 63 |
| | | |
| IV. | RESULTADO | |
| 4.1 | Descripción | 67 |
| 4.1.1 | Prueba de Hipótesis | 75 |
| 4.3 | Discusión | 80 |
| | | |
| | CONCLUSIONES | 83 |
| | SUGERENCIAS | 85 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 87 |

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Propuesta de Mejora de Procesos y su efecto en la Gestión de los Recursos Humanos del Consejo Nacional de la Magistratura.

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Índice de tablas

| | | Página |
|----------|---|--------|
| Tabla 1 | Ventajas y desventajas de los tipos de Reclutamiento | 47 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable dependiente Gestión de RRHH | 58 |
| Tabla 3 | Relación de validadores | 64 |
| Tabla 4 | Confiabilidad cuestionario de Gestión de RRHH | 65 |
| Tabla 5 | Comparación de los resultados de la mejora de procesos en la gestión de los recursos humanos | 67 |
| Tabla 6 | Comparación de los resultados de la mejora de procesos en la dimensión de reclutamiento de personal | 69 |
| Tabla 7 | Comparación de los resultados de la mejora de procesos en la dimensión de selección de personal | 71 |
| Tabla 8 | Comparación de los resultados de la mejora de procesos en la dimensión de capacitación | 73 |
| Tabla 9 | Rangos | 75 |
| Tabla 10 | Estadísticos de contraste | 75 |
| Tabla 11 | Rangos | 76 |
| Tabla 12 | Estadísticos de contraste | 77 |
| Tabla 13 | Rangos | 77 |
| Tabla 14 | Estadísticos de contraste | 78 |
| Tabla 15 | Rangos | 78 |
| Tabla 16 | Estadísticos de contraste | 79 |

Índice de figuras

| | | Página |
|-----------|---|--------|
| Figura 1 | Familia de Normas ISO 9000 sobre Sistemas de Gestión de la Calidad | 32 |
| Figura 2 | ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad? | 33 |
| Figura 3 | Principios de Gestión de Calidad | 36 |
| Figura 4 | Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos | 37 |
| Figura 5 | Representación Esquemática de un Proceso | 40 |
| Figura 6 | Cadena de Procesos interrelacionados | 41 |
| Figura 7 | Interacción de Procesos como un Sistema | 42 |
| Figura 8 | Clasificación de los Procesos | 44 |
| Figura 9 | Comparación de los resultados de la mejora de procesos en la gestión de los recursos humanos | 68 |
| Figura 10 | Comparación de los resultados de la mejora de procesos en la dimensión de reclutamiento de personal | 70 |
| Figura 11 | Comparación de los resultados de la mejora de procesos en la dimensión de selección de personal | 72 |
| Figura 12 | Comparación de los resultados de la mejora de procesos en la dimensión de capacitación | 74 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar el efecto de la propuesta de mejora de procesos en la gestión de los recursos humanos del Consejo Nacional de la Magistratura, la población fue de 7 especialistas del área de RRHH, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Procesos y Gestión de Recursos Humanos.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño experimental de clase pre-experimental, con un grupo experimental; en donde se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el Pre-test y Pos-Test, el cual estuvo constituido por un cuestionario con escala de Likert (mucho, poco, nada), que brindó información acerca de los procesos en la Gestión de Recursos Humanos, a través de la evaluación de tres dimensiones (Reclutamiento de Personal, Selección de Personal, Capacitación de Personal), cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La propuesta de mejora de procesos mejora significativamente la gestión de los recursos humanos del Consejo Nacional de la Magistratura, demostrándose, en cuanto a los procesos en la gestión de los recursos humanos, en el Pre Test, que se encuentra en niveles de Ineficiente (28.6%) y Regular (71.4%). Así mismo, se observa una mejora en el Post Test, en cuanto a los procesos en la gestión de los recursos humanos, siendo que se mejoraron a niveles de Regular (42.9%) y Eficiente (57.1%)

Palabras claves: Procesos y Gestión de Recursos Humanos

Abstract

The present study had the general objective, to determine the effect of the proposed process improvement in the management of human resources of the National Judicial Council, the population was 7 HR specialist area, the census shows the population considered, in which the variables have been used: Processes and Human Resource Management .

The method employed in the research was the hypothetical -deductive. This research used for the purpose of pre - experimental design experimental class, an experimental group ; where information was collected in a specific period, which was developed to implement the Pre -test and Post -Test, which consisted of a questionnaire with Likert scale (much , little, none) , which provided about processes in Human Resources Management , through the evaluation of two - dimensional (Staff Recruitment, Personnel Selection , Training of Personnel), whose results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to say that: The proposed process improvement significantly enhances the management of human resources of the National Judicial Council , showing , in terms of the processes in the management of human resources in the Pre test , that is at levels Inefficient (28.6 %) and Average (71.4 %). Also, an improvement was observed in the post-test, as to the processes in the management of human resources to be improved which Regular levels (42.9 %) and Efficiency (57.1 %)

Keywords: Processes and Human Resource Management