



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión por procesos y motivación laboral en una institución de la
provincia del Santa, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Villalobos Vega, Rossana del Pilar (orcid.org/0000-0002-9416-1758)

ASESOR:

Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (orcid.org/0000-0003-4035-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi padre:

César Alejandro, quien, a pesar de estar gozando de la presencia del Señor, siempre lo tengo a mi lado dándome señales de su eterno e infinito amor.

A mi madre:

Elva, por ser mi soporte, por recibir siempre sus palabras de aliento y su apoyo incondicional.

A mis adorados hijos:

Rossana, Pamela, Julio y Carlos; quienes fortalecen mi camino, me dan fuerzas para seguir luchando a pesar de las adversidades y sobre todo ser para ellos referente de superación.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios, por darme vida, salud y bendiciones.

A ti Carlitos, gracias por haberme permitido cristalizar mi sueño y lograr una nueva meta profesional en mi vida.

A la Universidad César Vallejo por haberme brindado la oportunidad de seguir superándome.

Al Dr. Groberti Alfredo Medina Corcuera por sus conocimientos, paciencia y dedicación que tuvo para lograr culminar de manera satisfactoria la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Operacionalización de las variables	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

		Pag.
Tabla 1	Niveles de la gestión por procesos en la entidad	16
Tabla 2	Niveles de la motivación laboral en la entidad	17
Tabla 3	Analizar la relación que existe entre gestión por procesos y la motivación laboral	18
Tabla 4	Determinar la relación que existe entre el servicio civil y la autodeterminación	19
Tabla 5	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el establecimiento de metas	20
Tabla 6	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la autoeficacia	21
Tabla 7	Determinar la relación existente entre la gestión por procesos y las políticas institucionales	22

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la motivación laboral en una institución de la provincia del Santa, 2022; la investigación es descriptiva correlacional, básica, debido a que se fundamenta en la descripción y análisis de la relación entre la variable; la técnica aplica fue la encuesta y los instrumentos, los cuestionarios uno para cada variable, la población estuvo conformada por 1597 y la muestra por 30 trabajadores que cumplen con los requisitos y conocen el tema en cuestión, esta muestra fue elegida a interés de la investigadora. Los resultados a los que se arribaron fueron un valor de $Rho = 0.639$ ubicado en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que cumplir con los procesos del área, además de las estrategias que adopta la entidad para involucrar al trabajador favorece a motivarlo en sus actividades cotidianas y un nivel de significancia de 0.000 situado por debajo del 0.01, lo que permitió llegar a la conclusión que si hay relación significativa entre los elementos analizados, y el rechazo de la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión, procesos, motivación laboral, incentivos.

Abstract

The objective of the investigation was that on the analysis of the relationship that existed between the diligence due processes and the motivation of the labor in the province of Santa. 2022, the investigation is descriptive, reliable and basic, due that it's fundament and description is based on the relationship between the variables. The technique use was that of surveying, and the tools used were the questionnaires one for each variable. The population consisted of 1595 citizens, the sample used were 40 employees that fulfill the requirements and that have knowledge of the variable in the study. The investigator made the decision of who would form part of the sample. The values upon conclusion were the value of $Rho = 0.639$. Leading to the positive consideration of the variables given the understanding of the fulfillment of the area processes. In addition, To the strategies that the entity has adopted to include the workers to favor the motivation of the daily activities to obtain a significant level of 0.00 below the 0.01 which allowed for the conclusion that there is a significant relationship between the elements use on the analysis and the rejection of the null hypothesis.

Keywords: Management, processes, work motivation, incentives

I. INTRODUCCIÓN:

Desde los inicios del 2000, en el Perú se ha experimentado de forma rápida y consistente un crecimiento que le ha ayudado una significativa mejora en sus factores sociales, dado que origina fundamentales cambios estructurales. (Polanco, 2015). Cabe mencionar que para Renatta (2017) el sector empresarial peruano ya sea particular o pública, se hace cada vez más fundamental tener una plantilla competitiva, sin embargo; existen muchos motivos por lo que en algunas ocasiones esta realización no llega a ser posible, ya sea por la inestabilidad económica, la inseguridad, la corrupción, la presión de medios de comunicación, y las fake news, entre otros. Además, existimos en un mundo globalizado en el que se vivencia la competitividad, en especial en las áreas tecnológicas y de las telecomunicaciones, donde priman las instituciones ya sea del sector público o privado (Manpower Group, 2018).

Asimismo; Peregrino, y Barboza (2016) manifiestan que para que un país sea reconocido, es primordial que sea competitivo, necesitándose de un sector estatal actualizado, con personal altamente capacitado, que brinden servicios de calidad. Es por esto que desde el 2002 el Poder Ejecutivo mediante la Ley N° 27658, perteneciendo a la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, siendo referenciando al Gobierno Peruano con respecto a los procesos de modernización en sus múltiples solicitudes, correspondencias, sectores, instituciones y empresas, con el propósito de mejorar la gestión pública y formar un Estado democrático, justo y que brinde servicios de calidad a la sociedad, (Ríos, 2014).

Según Medina et al., (2019). La gestión por procesos en los sectores estatales es un enfoque laboral, fue extraído del ambiente particular y se está utilizando ahora en la administración pública. Asimismo, forma parte de los cinco pilares de la modernización y actualización del Estado peruano, abarca una manera de organizar, ordenar y encaminar cada procedimiento que integran las funciones de las instituciones públicas, para Pires y Nunes (2018). complementando lo anterior la motivación laboral ha formado parte del procedimiento de investigación, así como también de la gestión organizacional. Se han producido una gran cantidad de

supuestos con lo referente a la búsqueda de la motivación y felicidad; en otras palabras, es un proceso micro evaluado en mayor escala por la psicología del trabajo o la organizacional (Medina, 2020).

Es necesario mencionar que para Lito y Acuña (2015) y Medina (2020) la motivación laboral se encarga de impulsar al personal a actuar de una forma particular, es una pieza fundamental en el área empresarial. Las instituciones investigan en sus sectores al personal que se encuentra motivado y entusiasmado con su labor, dado que fomenta el cumplimiento de sus objetivos mediante un alto estándar de desempeño. Por esto, el llegar a motivar a los trabajadores constituyen un reto para las empresas y sus gerentes ya que ellos buscan que su personal logre sentirse confiados y comprometidos para cumplir con las metas predeterminadas (Carrero, Bravo, y Lungu, 2006).

Según la información recopilada se pudo analizar que es fuertemente sustancial estar al tanto de la realidad de las instituciones particulares o privadas respecto a la gestión de procesos y la motivación, a causa de esta problemática se llegó a planear lo siguiente ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la motivación laboral en una institución de la provincia del Santa, 2022?

Con lo referente al criterio práctico, esta investigación se apoyó debido a la necesidad de saber la correlación entre la gestión por procesos y la motivación laboral con el propósito de establecer en un futuro estrategias o programas para un mejor desarrollo. Además; según el criterio metodológico, se usará un cuestionario para recopilar información sirviendo como referencia para futuros estudios.

Asimismo; en el criterio teórico, se necesita señalar que, si existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la motivación laboral. Con respecto al criterio de relevancia social, con el estudio y los resultados se logrará que los investigadores conozcan su punto de vista y puedan obtener estrategias para mejorar en su capacidad. Finalmente, según el criterio de conveniencia, el estudio es de ayuda para nuestra formación profesional.

Con respecto a los objetivos, del presente estudio, se menciona como general: Analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la motivación laboral en una institución de la provincia del Santa, 2022. En torno a los objetivos específicos: describir la gestión por procesos; describir la motivación laboral; determinar la relación que existe entre el servicio civil y la autodeterminación; determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el establecimiento de metas; determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la autoeficacia; determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y las políticas Institucionales; con lo indicado anteriormente se intenta demostrar si existe relación alta y significativa existe entre la gestión por procesos y la motivación laboral en una institución de la provincia del Santa, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales se tiene a Armijos (2016), quien en su estudio sobre la Gestión por procesos en el sector de crédito y cobranzas de la coordinación de ahorro en Ecuador, cuyo propósito fue el diseñar un modelo o estructura de gestión por procesos del departamento, esta investigación fue de carácter descriptivo con una metodología descriptiva, concluyéndose así que es necesario y fundamental la creación de un diseño para una mejora en la producción del departamento de crédito y cobranzas de la organización, de esta forma se logra mantener con seguridad un adecuado desempeño en las funciones y logrando positivamente el cumplimiento de las metas de la empresa.

Por otro lado está Aldaz, Pacheco, Velasco y Calvopiña (2017) investigadores que arribaron a la siguiente conclusión habrá que hacer trabajar a las personas de maneras diferentes manteniendo las flexibilidades máximas en cuanto a los recursos personales y humanos, potenciándolos en seres innovadores que sean capaces de adaptarse al cambio, sean capaces de reinventarse y superar todo tipo de adversidad que recaiga sobre ellos, sobre todo enfocados en su desarrollo personal y sostenible, aspirando que este sea un ambiente de trabajo laboral sin roses ni fricciones entre cada uno de los trabajadores, asimismo entre el empleador y ellos.

Asimismo, Aibagui, Rezail, Koochmeshki y Sharifi (2017) en su investigación llegaron a la conclusión que en este momento tanto en el capital psicológico y las adaptaciones de todos los recursos y los talentos humanos se viene generando un sostenible positivismo para las gestiones. En cuanto a Ugoani (2016) en su estudio de investigación, llegó a la conclusión que en la actualidad todas las grandes entidades en la orbe están teniendo un gran dilema, han hallado que la gestión del talento humano es parte de las culturas de las localidades donde se desarrollan, están siendo vistas como las dimensiones de la cultura de los trabajadores, que, si bien es cierto se podrán ir adaptando a la reinvención, será también muy necesario que todas estas costumbres, creencias, tradiciones se puedan llegar a conservar y ser transmitidas en las organización.

Asimismo, López, Díaz, Segredo y Pomares (2017), en su estudio sobre los talentos humanos, concluyeron que los talentos humanos se lograrán por consecuencias de las interrelaciones muy exitosas de las inteligencias, de las habilidades que darán lugar al nacimiento de un alto nivel de creatividad y al compromiso con las tareas que se les encomiende y las formas como las desempeñan. También se considerarán las importancias que tienen los procedimientos de las mediciones del talento.

En cuanto a los antecedentes nacionales se tiene a Valenzuela (2017) en su investigación sobre la Gestión por Procesos y Clima social de sus colaboradores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima, cuyo propósito es determinar ambas variables, teniendo un enfoque cuantitativo, con una tipología no experimental y transversal, siendo además correlacional; se realizó con el apoyo de 150 personas siendo trabajadores del INDECI, los cuales realizaron dos cuestionarios con una escala nominal con tipología Likert, en el trabajo se concluyó que el nivel de relación entre las variables de gestión por procesos y clima social es positiva, por tanto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para Bonilla y Paz (2018) en su estudio sobre la Gestión del Talento humano, tratándose sobre la planificación, programas y actividades ejecutadas por una empresa con el objetivo de tener, motivar y desarrollar a los colaboradores, teniendo como meta el establecer la correlación entre ambas variables, se llegó a utilizar los elementos del método inductivo, instaurando los conflictos específicos para después solucionarlos, por medio de estudios; se obtuvo como conclusión que los trabajadores mencionan que realizan actividades encaminadas al prestigio y la popularidad tanto individual como de su área laboral, como contribución a la solución de esta contrariedad se ha esmerado la promesa de una planificación de mejoramiento del talento humano según las competencias de la empresa.

Complementando lo anterior, para Alccamari y Cuba (2019) en su investigación tuvo como meta principal evaluar la correlación existente entre la Gestión por procesos y la productividad laboral en el área de heladería en Arequipa, en donde se presenta un enfoque cuantitativo además de ser experimental y correlacional- descriptivo,

además se muestra una población conformada por 60 colaboradores y para la obtención de información se usó un cuestionario de 30 preguntas, evaluándose así ambas variables, tendiendo como conclusiones que existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la productividad laboral.

Sánchez y Zavaleta (2019) en su investigación sobre la aplicación de la gestión por procesos para aumentar la rentabilidad en Ecromsa en Chimbote, se usó la metodología deductiva y pre experimental, asimismo, la población utilizada fueron el personal con rentabilidad de los años 2018 y 2019, estableciendo características de la empresa para la evaluación y un seguimiento de los resultados, se concluyó que la aplicación de la gestión por procesos fomentó e impulsó de forma positiva la rentabilidad económica de la organización.

Según Ignacio (2020) en su estudio sobre la Motivación y la productividad laboral en los colaboradores administrativos de una universidad de Chimbote, siendo de un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental, se contó con la ayuda de 176 colaboradores administrativos para la población y muestra, los cuales realizaron un cuestionario y guías; llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre la variable Motivación y la productividad laboral.

Por otro lado, en cuanto a las teorías que sustentan el trabajo de investigación se tiene a Guerrero (2015), refiere que la gestión de procesos ayuda a descubrir o encontrar las situaciones conflictivas antes de que afecten en algunos resultados; para que exista una efectividad en la gestión de procesos, es necesario cumplir muchos requerimientos, un ejemplo es ser esencialmente medibles e imaginables, sino no se podrá conceptualizar, controlar ni tampoco se podrá potenciar. Sin embargo, según Jaimes y Rojas (2015) manifiestan que la gestión por procesos es una manera metodológica y estructurada con la finalidad de potenciar la calidad, se encuentra representada por trabajadores que presentan gran responsabilidad de la organización tales como: el procedimiento de la directiva, la realización de funciones y el soporte o apoyo.

De la misma forma para Prising (2018) y Robbins (2004) sustentan que los procesos de gestión requieren investigaciones detalladas y científicas, dado que es una pieza fundamental del gerente en este nuevo mundo empresarial. Es importante desarrollar esta estrategia administrativa como una habilidad, teniendo como objetivo, reconocer e indagar sobre los procesos de planeación, la directiva, el control y la evaluación de todas las actividades y acciones organizacionales. Además, el gerente debe ser un administrador integral que conozca en detalle cada procedimiento de la empresa para su mejora y potenciarla (Harrington, 1993).

De modo idéntico, según Bravo (2015) los procesos estratégicos tienen como finalidad precisar y extender las técnicas y los objetivos de la empresa. Este tipo de procesos ayudan a aclarar las técnicas para ver si son generales o habituales en la gran mayoría de negocios un ejemplo podría ser el marketing estratégico, los estudios de mercado, planeación, búsqueda de metas, observación tecnológica y el evaluar el nivel de satisfacción de los clientes.

En relación a Bitkowska, (2019) refiere que los procesos operativos son los que agregan valor a los clientes o se vinculan directamente con su satisfacción o su insatisfacción, además agrupan la cadena del valor de toda la empresa. También se deben considerar como procedimientos claves que influyen en muchos de los recursos, ya sea en una organización de transporte con pasajeros de avión, el mantenimiento y cuidado de las aeronaves e instalaciones es fundamental para mantener a todos seguros, así como el confort y comodidad de los pasajeros generara un aumento de la rentabilidad y productividad para la organización. (Maldonado, 2018)

Es importante mencionar que, según Maldonado (2018) con respecto al soporte se incluyen los procedimientos indispensables para la intervención y el progreso del sistema de gestión, interviniendo en aquellos que no son considerados ni estratégicos ni fundamentales. Habitualmente los procesos de soporte están fuertemente ligados con exigencias de las reglas que establecen presentadores de gestión. Para Tovmasyan (2017) son denominados también procesos de apoyo, teniendo como funciones: La disposición, instalación y configuración de software,

es decir de los programas, aplicativos, los sistemas operativos, entre otros. Ejecutar y efectuar constantemente el mantenimiento y cuidado de los dispositivos y los sistemas. Ofrecer y otorgar ayuda o refuerzos técnicos a los equipos o instrumentaria internos. Servir asistencia o apoyo técnico y metodológico a clientes. Efectuar sostenimiento anticipado, entre otros (Castillo y Palmer, 2018). Se debe tener en cuenta que cada uno de estos procesos mencionados no intervienen directamente ni en la visión ni en la misión de la empresa. (Hauser, 2014).

En otro orden de ideas, Castillo y Palmer (2018), manifiestan que la motivación laboral ha formado un proceso de gran importancia ya sea desde el punto de vista de la investigación como para la gestión empresarial. Asimismo, se han construido varias teorías en relación a lo largo de todo este tiempo en relación a la búsqueda final sobre la motivación, y por esto es considerado como el procedimiento micro estudiado en gran profundidad de la psicología laboral. (Yong, Ch., 2018)

Asimismo, es importante mencionar que para Daza (2016) la motivación es indispensable dado que ayuda a demostrar y conocer cuáles son los estímulos o elementos que ayudan en la energía y la directiva del comportamiento del colaborador. En otras palabras, es la razón por la que el trabajador escoge llevar a cabo una elección para la empresa, influyendo mucho sus conductas y su voluntad, al igual que el clima empresarial.

Complementando lo anterior Maslow (1973) clasifico la motivación humana guiándola en una perspectiva intrínseca, agrupando y jerarquizando estas necesidades en dos categorías siendo una la de las necesidades primarias y el segundo de necesidades de secundarias. Con respecto a Cantor, et. al. (2018) las necesidades primarias estas se clasifican en dos niveles, tratándose el primer nivel acerca de las necesidades fisiológicas (la alimentación, el sueño, descanso, cuidado o el deseo sexual); y el segundo sobre las necesidades de seguridad en el que trata de cuidar cualquier tipo de amenaza o peligro, esto son con la finalidad de asegurar la supervivencia y la seguridad de la persona.

Y con lo referente a la categoría de las necesidades secundarias estas se agrupan en tres niveles, siendo el primero sobre las necesidades interpersonales y están ligadas a la manera en cómo actúa la persona socialmente, en el que se establece además el afecto, la aceptación, relaciones afectivas (amistad, amor) y la participación; en el segundo nivel se encuentran las necesidades de autoestima (la cantidad de valor propia que se da la misma persona); y en el tercer nivel es sobre las necesidades de la autorrealización que significa que la persona desarrolle su máximo potencial y logre superarse, en relación a los demás y a sus metas planeadas. (Sum, 2015).

Con respecto Dobrosavljevic, et. al. (2019) la autodeterminación, esto viene a ser la capacidad en la que una persona puede escoger el realizar acciones en relación a su decisión, aquellas personas con autodeterminación se perciben como las responsables totalmente de sus conductas, logrando así que escojan adecuadamente decisiones para un mejor resultado. Cabe destacar que tanto la competencia como la autodeterminación están estrechamente relacionadas e influyen en cada procedimiento motivacional intrínseco.

En relación al establecimiento de Metas, Gupta, & Vardhan (2016) mencionan que se influye de acuerdo al nivel de motivación que presenta la persona, supone un punto de vista del sentido común, la importancia de establecerse metas para la organización ayuda a que la persona trabaje de forma más inteligente en la planeación y la organización. Existen tres tipos de metas que se deben tomar en cuenta las metas de corto plazo: Terminar ahora (podría ser hoy o dentro de unas semanas). Metas de mediano plazo: Culminar las metas dentro de un par de semanas o meses. Metas de largo plazo: Terminar alrededor de un año o hasta más.

En lo concerniente a Iamathi, Studies, & Peter S. (2021) afirman que la autoeficacia es la certeza o la confianza que presenta cada persona sobre sus capacidades o habilidades y que les ayuda a aumentar su motivación, cada uno de sus recursos cognitivos y sus acciones son necesarios para realizar una actividad específica a una situación planteada. Es un estado adaptable que puede ser ejecutado

positivamente y se relaciona abiertamente con la creatividad, el aprender y el liderar, y a su vez se ha relacionado con la satisfacción y la disminución del estrés laboral. (Alcaraz, 2013)

En lo referente a las políticas institucionales, Araya y Pedreros (2013) constituyen como guía y los límites de la empresa para una adecuada ejecución. Estas políticas muestran los valores y los principios éticos, así como las estrategias institucionales, añadiéndole un valor a la contribución de sus trabajadores. Para ello es importante mencionar algunas estrategias, para (Lin, & Chiang, 2014) con la finalidad de promover su adelanto y competitividad se debe realizar de manera eficiente, enérgica y práctica los métodos administrativos e individuales, en un cuadro ético y honesto de la gestión pública de sus socios. Motivar y fortalecer la colaboración ciudadana en la toma de decisiones, como una manera de estimular el liderazgo en la empresa (Chiavenato, 2020).

Para la filosofía en cuanto a la actividad empresarial y de servicio Aurenque, (2010), se considera los aspectos de la epistemología bajo las filosofías de Platón, Aristóteles, Descarte y Husserl. Es por ello que se desarrolló la fundamentación teórica con una minuciosa revisión de bibliografías con el fin de lograr obtener aspectos muy importantes y fundamentales sobre la gestión de procesos; en cuanto a esta variable se han desarrollado muchas teorías, sin embargo, la implementación está bajo el paradigma de investigación constructivista con un enfoque desde el punto de vista de la fenomenología.

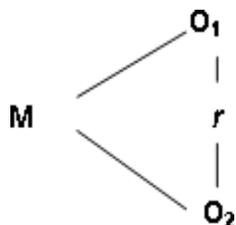
Las posibles aproximaciones humanistas, que en sus sustentos teóricos de McGregor (1960) o en las teorías de Maslow (1973), tienen su antecedente en la psicología transpersonal (Rogers, 1972). De esta manera cada uno de los procedimientos referidos a las construcciones del yo y las funciones vitales de autoexpresiones de los seres humanos, han estado estudiados como si fueran variables en cada uno de los procedimientos motivacionales en el campo laboral que como fuente propia de la motivación de las experiencias humanas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo al fin que persigue la investigación se consideró una investigación aplicada. Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2016), la investigación es aplicada, básica, y muestra un nivel correlacional debido a que se fundamenta en la descripción y análisis de la correlación entre la variable uno y la variable dos, de igual manera se consideró la investigación de corte cuantitativo, ya que requirió de la estadística para poder responder a los objetivos del estudio, por su alcance temporal es de tipo transversal puesto que para recopilar los datos se tomó en un solo periodo.

El gráfico correlacional del estudio fue como se muestra:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación en la variable 1: Gestión por procesos

r = Relación entre variables

O2 = Observación en la variable 2: Motivación laboral

3.2. Operacionalización de las variables

Gestión por procesos para Polanco (2015) Son las gestiones basadas en el proceso de los ocho principios de la gestión de calidad. Tiene una importancia radica en que cada uno de los resultados se alcanzarán con muchas más eficiencias cuando esta actividad y los recursos relacionados se gestionan como los procesos. Las gestiones basadas en procesos fueron una de las grandes aportaciones a la gestión

de la calidad dando origen a la evolución de los aseguramientos de la calidad. Por lo general, toda organización tiene planteada una gestión funcional. Por ello es que, se evaluará y recogerá información empleando valores ordinales como siempre, a veces y nunca.

La motivación laboral según Sum (2015) es todo proceso por medio del cual todas las personas, luego de la ejecución de actividades específicas, desarrolla ciertas capacidades específicas que materializan sus metas las que deben satisfacer sus necesidades y expectativas. Todos los esfuerzos dependen de la mayoría y de la menor satisfacción recibida, la conducta futura determinará si la dedicación valió la pena o no. Los niveles de motivación laboral serán óptimos siempre que encuentren la satisfacción humana. Muchos elementos del exterior influyen en el estado de ánimo o la propia monotonía puede ir mermando poco a poco la satisfacción. La falta de retos o el estancamiento en las jerarquías empresariales suelen ser importantes bloqueadores de la motivación; para analizar este caso se empleará las condiciones ordinales como siempre, a veces y nunca.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según los autores Hernández, y Mendoza, (2018) las poblaciones se caracterizan por ser el total de los participantes de la organización, entendiéndose que una porción de esta fue considerada como la muestra; la totalidad de los elementos de una población cuando son posibles de cuantificar se la conoce como finita, para el caso en particular se consideró los empleados que laboran en un área en especial de la organización y de ella, para este estudio, se obtuvo la muestra a interés de la investigadora, para ello, se consideró a la parte de la población a la que se puede tener acceso con facilidad y está a disposición y al alcance; tal como se menciona en palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2016), este tipo de elección se ejecutará cuando las elecciones de cada uno de los elementos no están bajo las reglas de la probabilidad, sino, más bien a criterio y disponibilidad del indagador.

Población: Trabajadores de la institución

Trabajadores	Nombrados	Contratados	Sub total
Varones	1196	171	1,367
Mujeres	166	64	230
Total	1362	235	1597

Fuente: CAP de la institución pública

Muestra: Trabajadores de la institución seleccionada a interés del investigador

Trabajadores	Nombrados	Contratados	Sub total
Varones	22	3	25
Mujeres	13	2	15
Total	35	5	40

Fuente: CAP de la institución pública

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

La técnica seleccionada para la investigación fue la encuesta, que es la que se emplea para investigaciones de esta naturaleza; Hernández, Fernández y Baptista (2016), como las técnicas situadas entre las de perspectiva cuantitativa, cuyos objetivos son recoger la opinión de los integrantes de la muestra y se considera muy importante porque, serán ellos quienes brindarán la información para alcanzar los objetivos de la investigación.

Los instrumentos para la recopilación de información fueron los cuestionarios, elaborados como medios físicos los que se emplearon por el investigador con la finalidad del acopio de datos sobre las variables seleccionadas para el estudio, estos cuestionarios se les alcanzó a los miembros seleccionados en la muestra para

que brindarán información al momento de estar en contacto y contestar las preguntas propuestas para cada una de las variables. En este estudio los instrumentos que se utilizaron de manera separada uno para cada variable y fueron ordenado por sus dimensiones. Para la Validez de los instrumentos se sometió a juicio de dos personas expertas y conocedoras del tema quienes ratificaron los ítems, tal como lo indica (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto a la confiabilidad, tal como sostienen Hernández y Mendoza (2018). Se hizo con la finalidad de verificar la estabilidad, coherencia o consistencia de los datos recolectados, se aplicó los cuestionarios a una muestra de 10 trabajadores de otra área para poder obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual fue obtenido (0,859) y (0,874) superando el mínimo coeficiente estándar señalado (0,70); de los hallazgos se puede afirmar que los dos instrumentos fueron confiables dado el coeficiente que mostraron

3.5. Procedimiento

Luego de que los instrumentos fueran sometidos a la confiabilidad y la validación por expertos, sirvieron para recolectar la información y haciendo participe con la muestra seleccionada. Por otro lado, se orientó a los sujetos de investigación la manera cómo responder, orientando en todo momento que sus respuestas deben ser las más serias posibles; la investigadora aclaró a la muestra las dudas sobre los ítems, luego llenaron los cuestionarios. Al final, se agradeció a los colaboradores por su apoyo. Para posteriormente con la data obtenida se procedió a sistematizar los datos, se elaboró los resultados en tablas, se realizó la discusión de resultados, las conclusiones que se expresan considerando la finalidad de la investigación, finalmente se hicieron las recomendaciones correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar los análisis de datos tras la aplicación de los cuestionarios se empleó tablas de frecuencia, debido a los objetivos descriptivos ya que se hace de manera rápida y sencilla. Del mismo modo se utilizará el procedimiento estadístico inferencial paramétrico fundamentado en la colocación de la porción de población,

incluido en este método se utilizará el coeficiente de Correlación de Pearson para establecer la correspondencia entre ambas variables, la discusión de los resultados se realizó a través la comparación de ellos con las conclusiones de los estudios presentados en el apartado de antecedentes y con las ideas planteadas en el apartado del marco teórico.

3.7. Aspectos éticos

Los aspecto éticos de la investigación se consideran como actividades técnicas, en las que se considera respetar la originalidad de los autores, el respeto a la propiedad intelectual y la verificación del trabajo en el turnitin, así como se hará el trabajo respetando las reglas de redacción APA; por ello, es primordial la ejecución de las acciones de responsabilidad, desde este enfoque debe plantearse una ética en la investigación como una base de la moral, este principio moralista está basado en manejar de la manera más correcta posible.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1.

Niveles de la gestión por procesos en la entidad

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Estratégico	5	16.7%	11	36.7%	14	46.7%	30	100.0%
Operativo	6	20.0%	7	23.3%	17	56.7%	30	100.0%
Soporte	6	20.0%	9	30.0%	15	50.0%	30	100.0%
Gestión por procesos	6	20.0%	7	23.3%	17	56.7%	30	100.0%

Interpretación:

Según los niveles alcanzados para cada uno de los elementos analizados en el estudio por medio de la percepción de los trabajadores se ha reflejado para la dimensión estratégica que el 16.7% lo analiza como deficiente, luego de ello se tiene que el 36.7% lo analiza como regular, finalmente se tiene que el 46.7% lo interpreta como eficiente. Al realizar la descripción de los niveles alcanzados por la dimensión operativo se ha dado a conocer que el 20.0% lo percibe de manera deficiente, luego de ello se ha registrado la valoración 23.3% lo interpreta como regular, además de lo mencionado se tiene que el 56.7% lo considera como eficiente. Al realizar el análisis de la descripción de la dimensión soporte se tiene que el 20.0% lo analiza como deficiente, luego de ello se tiene los niveles del 30.0% para regular, finalmente se tiene que el 50.0% lo analiza como eficiente. Al mencionar la valoración de la gestión por procesos se tiene que el 20.0% lo considera como deficiente, luego se ha reflejado un valor del 23.3% para el nivel regular, además de ello se tiene que el 56.7% lo evalúa como eficiente.

Tabla 2.

Niveles de la motivación laboral en la entidad

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Autodeterminación	5	16.7%	7	23.3%	18	60.0%	30	100.0%
Establecimiento de metas	6	20.0%	10	33.3%	14	46.7%	30	100.0%
Autoeficacia	6	20.0%	13	43.3%	11	36.7%	30	100.0%
Políticas Institucionales	3	10.0%	7	23.3%	20	66.7%	30	100.0%
Motivación laboral	5	16.7%	4	13.3%	21	70.0%	30	100.0%

Interpretación:

Según los niveles alcanzados para cada uno de los elementos analizados en el estudio por medio de la percepción de los trabajadores se ha reflejado para la dimensión autodeterminación se ha encontrado la valoración del 16.7% para el nivel deficiente, luego de ello se tiene que el 23.3% lo evalúa como regular, además de lo mencionado se tiene que el 60.0% lo percibe como eficiente. Al mencionar a la dimensión establecimiento de metas se tiene que el 20.0% lo percibe como deficiente, luego de ello se tiene que el 33.3% lo ubica como regular, además de ello se tiene que el 46.7% lo percibe como eficiente. Al mencionar el análisis de la dimensión autoeficacia se ha alcanzado valoraciones del 20.0% para el nivel deficiente, luego de ello se tiene que el 43.3% lo considera como regular, además se tiene que el 36.7% lo percibe como eficiente. Cuando se realiza el análisis de la dimensión políticas institucionales se ha mostrado que el 10.0% lo ubica como deficiente, de ahí se tiene registros del 23.3% lo percibe como regular, además de ello se tiene que el 66.7% lo analiza como eficiente. Al mencionar a la variable motivación laboral se tiene las valoraciones del 16.7% se considera como deficiente, luego de ello se tiene que el 13.3% lo percibe como regular, finalmente se tiene que el 70.0% lo encuentra como eficiente.

Análisis inferencial

Tabla 3.

Analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la motivación laboral

			Gestión por procesos	Motivación laboral
R io de Spear man	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		30	30	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según el nivel de correlación alcanzado entre la gestión por procesos y la motivación laboral se ha reflejado un valor de $Rho = 0.639$ ubicado en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que cumplir con los procesos del área, además de las estrategias que adopta la entidad para involucrar al trabajador favorece a motivarlo en sus actividades cotidianas.

Al mencionar el nivel de significancia alcanzado se tiene un valor de 0.000 situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se considera sustento suficiente para afirmar que se percibe una relación significativa entre los elementos analizados, realizando el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 4.

Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la autodeterminación

		Gestión por procesos	Autodeterminación
Rho de Spearman	Gestión por procesos	1,000	,605**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
Rho de Spearman	Autodeterminación	,605**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según el nivel de correlación alcanzado entre la gestión por procesos y la autodeterminación se ha reflejado un valor de $Rho = 0.605$ ubicado en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que la parte emocional del trabajador juega un papel importante en la motivación que siente al desarrollar sus actividades cotidianas, por lo tanto, la institución debe aplicar estrategias que favorezca a su desarrollo.

Al mencionar al nivel de significancia alcanzado se tiene un valor de 0.000 situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se considera sustento suficiente para afirmar que se percibe una relación significativa entre los elementos analizados, realizando el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 5.

Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el establecimiento de metas

			Gestión por procesos	Establecimiento de metas
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	Establecimiento de metas	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
Sig. (bilateral)		,004	.	
N		30	30	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según el nivel de correlación alcanzado entre la gestión por procesos y el establecimiento de metas se ha reflejado un valor de Rho = 0.509 ubicado en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que los trabajadores se preocupan por el cumplimiento de objetivos institucionales cuando están claros las metas y el desarrollo de las estrategias institucionales involucra a los trabajadores y esto los hace sentirse comprometidos.

Al mencionar al nivel de significancia alcanzado se tiene un valor de 0.000 situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se considera sustento suficiente para afirmar que se percibe una relación significativa entre los elementos analizados, realizando el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 6.

Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la autoeficacia

			Gestión por procesos	Autoeficacia
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Autoeficacia	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según el nivel de correlación alcanzado entre la gestión por procesos y la autoeficacia se ha reflejado un valor de $Rho = 0.696$ ubicado en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que los trabajadores se sienten autosuficientes cuando tienen la capacidad de resolver ciertos problemas en su labor, además se sienten satisfechos cuando creen haber cumplido con las tareas que le asignaron y el cumplimiento de tareas se da a partir del estímulo que le den los jefes y la buena atmósfera laboral.

Al mencionar al nivel de significancia alcanzado se tiene un valor de 0.000 situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se considera sustento suficiente para afirmar que se percibe una relación significativa entre los elementos analizados, realizando el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 7.

Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y las políticas Institucionales

			Gestión por procesos	Políticas Institucionales
R o de Spear man	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Políticas Institucionales	Coeficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según el nivel de correlación alcanzado entre la gestión por procesos y las políticas Institucionales se ha reflejado un valor de Rho = 0.610 ubicado en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que las autoridades de la institución brindan estímulos a los trabajadores para motivarlos y cumplir las metas, además se expresa que los estímulos que el trabajador recibe de los jefes motivan a seguir cumpliendo los objetivos institucionales y que las autoridades buscan la manera de brindar la productividad a los trabajadores por su desempeño.

Al mencionar al nivel de significancia alcanzado se tiene un valor de 0.000 situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se considera sustento suficiente para afirmar que se percibe una relación significativa entre los elementos analizados, realizando el rechazo de la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados obtenidos para el objetivo general, analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la motivación laboral en una institución de la provincia del Santa, 2022, el nivel de correlación alcanzado entre la gestión por procesos y la motivación laboral se ha reflejado un valor de $Rho = 0.639$ ubicado en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que cumplir con los procesos del área, además de las estrategias que adopta la entidad para involucrar al trabajador favorece a motivarlo en sus actividades cotidianas. Estos resultados se condicen con los de Armijos (2016), quien en su estudio sobre la Gestión por procesos en el sector de crédito y cobranzas de la coordinación de ahorro en Ecuador, se concluyó así que es necesario y fundamental la creación de un diseño para una mejora en la producción del departamento de crédito y cobranzas de la organización, de esta forma se logra mantener con seguridad un adecuado desempeño en las funciones y logrando positivamente el cumplimiento de las metas de la empresa.

Por otro lado, Aldaz, Pacheco, Velasco y Calvopiña (2017) investigadores que arribaron a la siguiente conclusión que habrá que hacer trabajar a las personas de maneras diferentes manteniendo las flexibilidades máximas en cuanto a los recursos personales y humanos, potenciándolos en seres innovadores que sean capaces de adaptarse al cambio, sean capaces de reinventarse y superar todo tipo de adversidad que recaiga sobre ellos. Por su parte Prising (2018) y Robbins (2004) sustentan que los procesos de gestión requieren investigaciones detalladas y científicas, dado que es una pieza fundamental del gerente en este nuevo mundo empresarial. Es importante desarrollar esta estrategia administrativa como una habilidad, teniendo como objetivo, reconocer e indagar sobre los procesos de planeación, la directiva, el control y la evaluación de todas las actividades y acciones organizacionales. Además, el gerente debe ser un administrador integral que conozca en detalle cada procedimiento de la empresa para su mejora y potenciarla (Harrington, 1993). Estas teorías brindan claridad sobre los temas de investigación permitiendo fortalecerlas y sustentarlas los resultados obtenidos.

En cuanto al objetivo describir la gestión por procesos se llegó a lo siguiente: en el estudio por medio de la percepción de los trabajadores se ha reflejado para la dimensión estratégica que el 16.7% lo analiza como deficiente, finalmente se tiene que el 46.7% lo interpreta como eficiente. Al realizar la descripción de los niveles alcanzados por la dimensión operativo se encontró que el 20.0% lo percibe de manera deficiente y que el 56.7% lo considera como eficiente. Al realizar el análisis de la descripción de la dimensión soporte se tiene que el 20.0% lo analiza como deficiente, y que el 50.0% lo analiza como eficiente. Al mencionar la valoración de la gestión por procesos se tiene que el 20.0% lo considera como deficiente, además de ello se tiene que el 56.7% lo evalúa como eficiente.

Estos resultados se apoyan en Alccamari y Cuba (2019) en su investigación tuvo como meta principal evaluar la correlación existente entre la Gestión por procesos y la productividad laboral en el área de heladería en Arequipa, en donde se evaluaron ambas variables, tendiendo como conclusiones que existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la productividad laboral. Asimismo, Sánchez y Zavaleta (2019) en su investigación sobre la aplicación de la Gestión por procesos para aumentar la rentabilidad en Ecromsa en Chimbote, se usó la metodología deductiva y pre experimental, asimismo, la población utilizada fueron el personal con rentabilidad de los años 2018 y 2019, estableciendo características de la empresa para la evaluación y un seguimiento de los resultados, se concluyó que la aplicación de la gestión por procesos fomento e impulso de forma positiva la rentabilidad económica de la organización.

Por su parte Bitkowska, (2019) este tipo de procesos ayudan a aclarar las técnicas para ver si son generales o habituales en la gran mayoría de negocios un ejemplo podría ser el marketing estratégico, los estudios de mercado, planeación, búsqueda de metas, observación tecnológica y el evaluar el nivel de satisfacción de los clientes, el autor también se refiere que los procesos operativos son los que agregan valor a los clientes o se vinculan directamente con su satisfacción o su insatisfacción, además agrupan la cadena del valor de toda la empresa.

Con respecto al objetivo niveles de la motivación laboral en la entidad, se alcanzó los siguientes resultados, de acuerdo a los elementos analizados en el estudio por medio de la percepción de los trabajadores se ha reflejado para la dimensión autodeterminación se ha encontrado la valoración del 16.7% para el nivel deficiente, y el 60.0% lo percibe como eficiente. Al mencionar a la dimensión establecimiento de metas se tiene que el 20.0% lo percibe como deficiente, y el 46.7% lo percibe como eficiente. Al mencionar el análisis de la dimensión autoeficacia se ha alcanzado valoraciones del 20.0% para el nivel deficiente, y el 43.3% lo considera como regular. Cuando se realiza el análisis de la dimensión políticas institucionales se ha mostrado que el 10.0% lo ubica como deficiente, y el 66.7% lo analiza como eficiente. Al mencionar a la variable motivación laboral se tiene que el 13.3% lo percibe como regular, y que el 70.0% lo encuentra como eficiente.

Entre los autores antecedentes se tiene a Ignacio (2020) quien, en su estudio sobre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores administrativos de una universidad de Chimbote, concluyendo que existe una relación positiva entre la variable Motivación y la productividad laboral. Bonilla y Paz (2018) en su estudio sobre la gestión del talento humano, tratándose sobre la planificación, programas y actividades ejecutadas por una empresa, concluyendo que al prestigio y la popularidad tanto individual como de su área laboral, como contribución a la solución de esta contrariedad se ha esmerado la promesa de una planificación de mejoramiento del talento humano según las competencias de la empresa.

En otro orden de ideas, Castillo y Palmer (2018), manifiestan que la motivación laboral ha formado un proceso de gran importancia ya sea desde el punto de vista de la investigación como para la gestión empresarial. Asimismo, se han construido varias teorías en relación a lo largo de todo este tiempo en relación a la búsqueda final sobre la motivación, y por esto es considerado como el procedimiento micro estudiado en gran profundidad de la psicología laboral. (Yong, Ch., 2018)

En relación al objetivo específico analizar la correlación de gestión por procesos y la autodeterminación según el nivel de correlación alcanzado entre la gestión por procesos y la autodeterminación se ha reflejado un valor de $Rho = 0.605$ ubicado

en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que la parte emocional del trabajador juega un papel importante en la motivación que siente al desarrollar sus actividades cotidianas, por lo tanto, la institución debe aplicar estrategias que favorezca a su desarrollo. Según el trabajo de Valenzuela (2017) quien, en su investigación sobre la Gestión por Procesos y Clima social de sus colaboradores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima, de los resultados en el trabajo se concluyó que el nivel de relación entre las variables de gestión por procesos y clima social es positivo, por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Entre las teorías analizadas se encontró a Dobrosavljevic, et. al. (2019) la autodeterminación, esto viene a ser la capacidad en la que una persona puede escoger el realizar acciones en relación a su decisión, aquellas personas con autodeterminación se perciben como las que son responsables totalmente de sus conductas, logrando así que escojan adecuadamente decisiones para un mejor resultado. Cabe destacar que tanto la competencia como la autodeterminación están estrechamente relacionadas e influyen en cada procedimiento motivacional intrínseco.

Al analizar los resultados sobre el objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el establecimiento de metas se obtuvo que el nivel de correlación alcanzado entre la gestión por procesos y el establecimiento de metas se ha reflejado un valor de $Rho = 0.509$ ubicado en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que los trabajadores se preocupan por el cumplimiento de objetivos institucionales cuando están claras las metas y el desarrollo de las estrategias institucionales involucra a los trabajadores y esto los hace sentirse comprometidos. El autor Ugoani (2016) en su estudio de investigación, llegó a la conclusión que en la actualidad todas las grandes entidades en el orbe están teniendo un gran dilema, han hallado que la gestión del talento humano es parte de las culturas de las localidades donde se desarrollan, están siendo vistas como las dimensiones de la cultura de los trabajadores, que, si bien es cierto se podrán ir adaptando a la reinvención, pero será muy necesario que

todas estas costumbres, creencias, tradiciones se puedan llegar a conservar y ser transmitidas en las organizaciones.

En relación al establecimiento de Metas, Gupta, & Vardhan (2016) mencionan que se influye de acuerdo al nivel de motivación que presenta la persona, supone un punto de vista del sentido común, la importancia de establecerse metas para la organización ayuda a que la persona trabaje de forma más inteligente en la planeación y la organización. Existen tres tipos de metas que se deben tomar en cuenta las metas de corto plazo: Terminar ahora (podría ser hoy o dentro de unas semanas). Metas de mediano plazo: Culminar las metas dentro de un par de semanas o meses. Metas de largo plazo: Terminar alrededor de un año o hasta más.

De acuerdo al análisis de resultados en relación al objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la autoeficacia se observó que el nivel de correlación alcanzado entre la gestión por procesos y la autoeficacia se ha reflejado un valor de $Rho = 0.696$ ubicado en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que los trabajadores se sienten autosuficientes cuando tienen la capacidad de resolver ciertos problemas en su labor, además se sienten satisfechos cuando creen haber cumplido con las tareas que le asignaron y el cumplimiento de tareas se da a partir del estímulo que le den los jefes y la buena atmósfera laboral.

Los autores, Sánchez y Zavaleta (2019) en su investigación sobre la aplicación de la gestión por procesos para aumentar la rentabilidad en Ecromsa en Chimbote, se usó la metodología deductiva y pre experimental, asimismo, la población utilizada fueron el personal con rentabilidad de los años 2018 y 2019, estableciendo características de la empresa para la evaluación y un seguimiento de los resultados, se concluyó que la aplicación de la gestión por procesos fomento e impulso de forma positiva la rentabilidad económica de la organización.

En lo concerniente a Ilamathi, Studies, & Peter S. (2021) afirman que la autoeficacia es la certeza o la confianza que presenta cada persona sobre sus capacidades o habilidades y que les ayuda a aumentar su motivación, cada uno de sus recursos

cognitivos y sus acciones son necesarios para realizar una actividad específica a una situación planteada. Es un estado adaptable que puede ser ejecutado positivamente y se relaciona abiertamente con la creatividad, el aprender y el liderar, y a su vez se ha relacionado con la satisfacción y la disminución del estrés laboral (Alcaraz, 2013).

De los resultados obtenidos para el objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y las políticas Institucionales, se halló que el nivel de correlación alcanzado entre la gestión por procesos y las políticas Institucionales se ha reflejado un valor de $Rho = 0.610$ ubicado en el intervalo de positiva considerable, dando a entender que las autoridades de la institución brindan estímulos a los trabajadores para motivarlos y cumplir las metas, además se expresa que los estímulos que el trabajador recibe de los jefes motivan a seguir cumpliendo los objetivos institucionales y que las autoridades buscan la manera de brindar la productividad a los trabajadores por su desempeño. Los investigadores Aibagui, Rezail, Koochmeshki y Sharifi (2017) en su trabajo llegaron a la conclusión que en este momento tanto en el capital psicológico y las adaptaciones de todos los recursos y los talentos humanos se vienen generando un sostenible positivismo para las gestiones.

En lo referente a las políticas institucionales, Araya y Pedreros (2013) constituyen como guía y los límites de la empresa para una adecuada ejecución. Estas políticas muestran los valores y los principios éticos, así como las estrategias institucionales, añadiéndole un valor a la contribución de sus trabajadores. Para ello es importante mencionar algunas estrategias, para (Lin, & Chiang, 2014) con la finalidad de promover su adelanto y competitividad se debe realizar de manera eficiente, enérgica y práctica los métodos administrativos e individuales, en un cuadro ético y honesto de la gestión pública de sus socios. Motivar y fortalecer la colaboración ciudadana en la toma de decisiones, como una manera de estimular el liderazgo en los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

1. De lo obtenido como resultados para el primer objetivo general analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la motivación laboral en una institución de la provincia del Santa, 2022 se concluyó que una relación significativa entre las variables por tanto se procedió el rechazo de la hipótesis nula; esto de acuerdo al nivel de significancia alcanzado se tiene un valor de 0.000 situado por debajo del 0.01.
2. De los resultados obtenidos para el objetivo descriptivo niveles de la gestión por procesos en la entidad, visto los resultados se concluyó que es eficiente, dada la valoración que se tiene, que el 20.0% lo considera como deficiente, luego se ha reflejado un valor del 23.3% para el nivel regular, además de ello se tiene que el 56.7% lo evalúa como eficiente.
3. De acuerdo a los resultados para el objetivo específico descriptivo describir el nivel de la motivación laboral en la entidad, se concluyó que, es eficiente, de acuerdo a la información brindada por la muestra, puesto que se tiene las valoraciones del 16.7% se considera como deficiente, luego de ello se tiene que el 13.3% lo percibe como regular, finalmente se tiene que el 70.0% lo encuentra como eficiente.
4. En concordancia con los resultados obtenidos para el objetivo Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la autodeterminación, se concluyó que, existe relación significativa, de acuerdo con el nivel de significancia alcanzado se tiene un valor de 0.000 situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se considera sustento suficiente para afirmar que se percibe una relación significativa entre los elementos analizados, realizando el rechazo de la hipótesis nula.
5. De los resultados obtenidos para el objetivo analítico determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el establecimiento

de metas se concluyó que existe relación significativa, dado el nivel de significancia alcanzado, se tiene un valor de 0.000 situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se considera sustento suficiente para afirmar que se percibe una relación significativa entre los elementos analizados, realizando el rechazo de la hipótesis nula.

6. De los resultados obtenidos para el objetivo analítico determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la autoeficacia; se concluyó que existe relación significativa, dado el nivel de significancia alcanzado se tiene un valor de 0.000 situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se considera sustento suficiente para afirmar que se percibe una relación significativa entre los elementos analizados, realizando el rechazo de la hipótesis nula.
7. De los resultados obtenidos para el objetivo analítico Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y las políticas Institucionales; se concluyó que existe relación significativa, dado el nivel de significancia alcanzado se tiene un valor de 0.000 situado por debajo del 0.01, por lo tanto, se considera sustento suficiente para afirmar que se percibe una relación significativa entre los elementos analizados, realizando el rechazo de la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente Municipal para que, en coordinación con la Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial del Santa, se disponga la premiación y estímulo de los trabajadores, frente al cumplimiento y logro de sus objetivos y metas, permitiendo con ello mejorar la productividad, así como mejorar su desempeño laboral.
2. Se recomienda al Gerente de Planeamiento y Presupuesto para que, en coordinación con la Gerente de Recursos Humanos de la comuna del Santa, se considere dentro de POI (Plan Operativo Institucional) la asignación de un presupuesto anual para promover la motivación laboral de sus trabajadores.
3. Se recomienda a la Gerente de Recursos Humanos diseñar lineamientos de políticas institucionales para ejecutar un plan de capacitación, talleres, entre otros, teniendo en cuenta el desarrollo de sus capacidades, lo que permitirá mejorar su desempeño y satisfacción laboral, el mismo que se verá reflejado en un eficiente servicio a la institución y sobre todo mejorará la autoestima así como la autodeterminación del trabajador.
4. Se recomienda que la Gerente de Recursos Humanos y Bienestar Social se haga el seguimiento de salud de sus trabajadores vulnerables, con la finalidad que el trabajador sienta el interés y la preocupación por parte de su institución.
5. Se recomienda a la Gerente de Tecnología de la Información y Comunicación, implementen dentro de sus políticas institucionales mejorar los sistemas tecnológicos, así como las condiciones necesarias para el desempeño eficaz de las funciones de sus trabajadores.

6. Se recomienda, a la Gerente de Recursos Humanos coordine y monitoree con todas las Gerencias de la Municipalidad Provincial del Santa, la motivación y competitividad de sus trabajadores de acuerdo a sus habilidades, con la finalidad de lograr la el Santa, motivar en sus trabajadores la competitividad, con la finalidad de lograr la autodeterminación de modo tal que el trabajador se sienta capaz de solucionar conflictos y tomar decisiones con la plena identificación de su institución.

REFERENCIAS:

- Aibaghi, S., Rezall, H., Koochmeshki, N. y Sharifi, S. (2017). *Sustainable and flexible human resource management for innovative organizations*. [Tesis para optar el grado de magister, Universidad EAFIT]. Recuperada de: <https://bit.ly/3fbrksm>
- Aldaz, S., Pacheco, H., Velasco, V. y Calvopiña, D. (2017). *Relationship among the organizational variables and the human talent management in Riobamba's Hostelries, Ecuador*. Industrial Data, Recuperada de: <https://doi.org/10.15381/idata.v20i2.13943>
- Alccamari, I. y Cuba, P. (2019). *La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018*. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2332/lbet%20Alccamari_Paola%20Cuba_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarez, C. (2017) *Mejora de procesos para incrementar la productividad en la recepción de combustible en la empresa VIPUSA, Zapallal, 2017.*, Lima, Perú, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58650/Sanchez_MFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC*. https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14262/1/Armijos_Ordonez_Valeria_del_Pilar.pdf
- Aurenque, D. (2010). *Heidegger y el Enredo de la Filosofía con la política: Sobre su Origen Romántico- Platónico*. Revista de Filosofía. Volumen 66, (2010), 195-213.

- Bitkowska, A. (2019). *The relationship between Business Process Management and Knowledge Management - selected aspects from a study of companies in Poland*. 16(1), 169–193.
- Bonilla, J. y Paz, M. (2018). *La gestión del talento humano basado en competencias y la motivación de los trabajadores del área administrativa del hospital II Luis Heysen Inchaústegui de la ciudad de Pimentel – 2016*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5211/Bonilla%20Sono%20%26%20Paz%20Cabezas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo J. (2015) *Gestión por procesos. 5ta edición*. Editorial Evolución S.A., Chile, 2015, 475pp. ISBN: 978-956-7604-17-3.
- Cantor, V. J. M., Poh, J., & Leng, K. (2018). *Integrated Analysis of Healthcare Efficiency: A Systematic Review*. *Journal of Medical Systems*, 42(1). <https://doi.org/10.1007/s10916-017-0848-7>
- Carrasco, J. (2015). *La Gestión de Procesos, alineación con la estrategia*. Editorial McGraw Hill.
- Carrero, V., Bravo, M. J. y Lungu, C. T. (2006). *Beyond vocational jobs: The significant performance in health professionals. Póster presentado al Applied Psychology Congress*. 18-21 Julio. Atenas.
- Castillo, J. y Palmer, J. (2018). *La gestión por procesos y su incidencia en los costos operativos de las instituciones públicas: superintendencia nacional de bienes estatales*. *Quipukamayoc*, 26 (51), 3-12. <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v26i51.14867> ISSN: 1609-8196
- Chen, I. y Popovich, K. (2013). *Understanding customer relationship management: People, process and technology*. *Business process management journal*, 9 (5), 672-688.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano (5° ed.)*. España: McGraw-Hill.

- Daza, J. (2016). *Crecimiento y rentabilidad en el sector Industrial Brasileño*. *Revista internacional de contaduría y administración*. (61),266-282
<https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001>
- Dobrosavljevic, A., Urošević, S., Vukovic, M., & Štrbac, N. (2021). *Modelling factors of influence on business process management in the organizations of the clothing industry*. In *Industria Textila* (Vol. 72, Issue 5).
<https://doi.org/10.35530/IT.072.05.1816>
- Galvis, E. y Gonzales, M. (2014). *Herramientas para la gestión de procesos de negocio y su relación con el ciclo de vida de los procesos de negocio: Una revisión de literatura*. *Ciencia e ingeniería negroandina*, 24(2), 37-55.
- Guerrero, A. (2015). *Gestión del Talento Humano basado en competencias*. Editorial Universidad Autónoma de Querétaro.
- Guest, D. (1999). Human Resource Management: The Workers' Verdict. *Human Resource Management Journal*, 9 (3), 5-25
- Gupta, P., & Vardhan, S. (2016). *Optimizing OEE, productivity and production cost for improving sales volume in an automobile industry through TPM: A case study*. *International Journal of Production Research*, 54(10), 2976–2988.
<https://doi.org/10.1080/00207543.2016.1145817>
- Harrington, H. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Editorial McGraw-Hill.
- Hauser, L. (2014). *Work Motivation in organizational behavior*. *Economics, Management and Financial Markets*. 9(0), 239-246.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. Sexta Ed. México: McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.

- Ignacio, D. (2020). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote 2019*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46952/ignacio_SCDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaimes, L., y Rojas, M. (2015). *Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones 2014*. *Revista SciELO*, 12(1), 177-187. <http://www.scielo.org.co/pdf/itec/v12n2/v12n2a09.pdf>
- Lito, P. y Acuña, P. (2015). *Impacto de la motivación en la productividad empresarial: caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú*. *Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, 18(1), 35.
- Lin, Y. C., & Chiang, L. C. (2014). Efficiency and productivity comparisons between outsourcers and non-outsourcers: Evidence from a metafrontier production function with endogenous switching. *Journal of International Trade and Economic Development*, 23(6), 837–861. <https://doi.org/10.1080/09638199.2013.790474>
- López, P., Díaz, Z., Segredo, A. y Pomares, Y. (2017). *Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano*. Vol. 43. N°1. ISSN 1561-3127. Recuperada de: <https://bit.ly/3gnBKGo>
- Ilamathi, M., Studies, M., & Peter, S. (2021). “ *The Impact of Workplace stress acts as a predictors on Employee ’ s Productivity and Efficiency - An Empirical study in banking sector with reference to private and public sector banks* ”. 20(5), 3452–3459. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.379>
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. Editorial Tegucigalpa. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/indice.htm>
- ManpowerGroup. (2018). *Resolviendo la escasez de talento*. Encuesta de escasez de talento. Perú. Recuperada de: <https://bit.ly/3gxdnoB>

- Marcillo, N. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabi-Ecuador*. [Tesis Doctoral, Universidad Privada Antenor Orrego]
- Maslow, A. (1973). *El hombre autorrealizado. Hacia una psicología del ser*.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Medina, K. et al., (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería. Chile*. Versión online ISSN 0718-3305, volumen 27 (número 2), 12, pp. 6. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&lng=en#B1.
- Medina, K. (2020). *Generar una aproximación teórica de cultura organizacional, como recurso estratégico, en la productividad laboral. Gerentía. Caracas, Venezuela*. Recuperado de <https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerencia/article/view/62/63>.
- Peregrino, R. y Barboza, L. (2016). *The Relationship Between Human Resource Management and Organizational Performance*. BBR - Brazilian Business Review, vol. 13. FUCAPE Business School. Recuperado de: <https://bit.ly/3rFKHz4>
- Pires, M. y Nunes, F. (2018). The mediating role of virtuousness in human resource management and job outcomes. *Journal of Business Management*, 58(4), 380- 392. Recuperado de: <https://bit.ly/2V2Dey4>
- Polanco, J. (2015). *Propuesta de modelo de gestión de procesos para mejorar la productividad de una empresa editorial Arequipa*. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5272>
- Prising, J. (2018). *Resolviendo la escasez de talento. Encuesta de escasez de talento. Perú*. Recuperado de: <https://bit.ly/3gxdnoB>

- Renatta, G. (2017). *Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8641>
- Rios, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en lima metropolitana, 2012-2013*. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1116/1/rios_sk.pdf
- Rogers, C. (1972). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós
- Sanchez, O. y Zavaleta, B. (2019). *Aplicación de la gestión por procesos para aumentar la rentabilidad en ECROMSA S.A.C*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45418/S%c3%a1nchez_VOG-Zavaleta_RBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Editorial Universidad Rafael Landivar.
- Thierry, H. (1998). Motivation and satisfaction. En P. J. D. Drenth; H. Thierry y C. J. de Wolf (Eds.) (2ª Ed.), *Handbook of Work and Organizational Psychology*. Vol. 4: *Organizational Psychology*. UK: Psychology Press.
- Tovmasyan, G. (2017). The Role of Managers in Organizations: *Psychological Aspects. Business Ethics and Leadership*, Volume 1, Issue 3, 2017. Recuperado de: <https://bit.ly/3vrGDTI>
- Ugoani, J. (2016). Cultural dimensions in global human resource management: implications for Nigeria. *Independent Journal of Management & Production*, vol.7, Nro. 3, 807-832. Recupérate de: <https://bit.ly/2Wrz8ji>
- Valenzuela, R. (2017) *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yong, Ch. (2018). *The role of talent management in employee retention*. [Tesis para optar el grado de magister, University Tunku Abdul Rahman]. Recuperate de: <https://bit.ly/2RW4kFv>

ANEXOS

Anexo N° 01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición			
Gestión por procesos	Bravo (2015) los procesos estratégicos tienen como finalidad precisar y extender las técnicas y los objetivos de la empresa. Este tipo de procesos ayuda a aclarar las técnicas	Es importante desarrollar esta estrategia administrativa como una habilidad, teniendo como objetivo, reconocer e indagar sobre los procesos de planeación, directiva, el control y la evaluación; tal así que se pudo evaluar con siempre, a veces y nunca, estableciendo valores	Estratégico	Objetivos claros	2	Ordinal Siempre A veces Nunca			
				Articulación de niveles	2				
				Recursos necesarios	2				
			Operativo	identificación de los procesos	2				
				rendimiento	2				
				integración sistema.	2				
			Soporte	apoyo y compromiso	2				
				involucramiento	2				
				Condiciones necesarias	2				
			Motivación laboral	Maslow (1973) clasifico la motivación humana guiándola en una perspectiva intrínseca, agrupando y jerarquizando estas necesidades en dos categorías siendo una la de las necesidades primarias y el segundo de las necesidades secundarias.	La motivación es indispensable dada a demostrar y conocer cuáles son los estímulos o elementos que ayudan en la energía y la directiva del comportamiento del colaborador; ; tal así que se pudo evaluar con siempre, a veces y nunca, estableciendo valores.		Autodeterminación	Autoestima	2
								Competencia	2
								Socialización	2
Establecimiento de metas	Cumplimiento de objetivos	1							
	compromisos	1							
Autoeficacia	Capacidad	2							
	Satisfacción	2							
Políticas Institucionales	Motivación	2							
	Productividad	2							
	Premios y estímulos	2							

Anexo N° 02

Cuestionario Variable 1 – V1: Gestión por procesos

Este cuestionario es de carácter anónimo, será respondido por funcionario; se espera que se responda con la verdad marcando la opción que de respuesta que considere la más acertada.

N°	Í t e m s	Opciones de Respuesta		
		Siempre	A veces	Nunca
Estratégico				
01	En la ejecución de una gestión por procesos se tiene objetivos claros y se busca alcanzarlos			
02	Los objetivos claros en la planificación permiten que la intuición alcance las metas trazadas			
03	La gestión por procesos mantiene una articulación de niveles institucionales donde todos colaboran para el alcance de las metas			
04	La articulación de niveles permite la participación de todos los estamentos laborales en el logro de objetivos institucionales			
05	La gestión estratégica permite tener los recursos necesarios para el logro de las metas institucionales			
06	En la planificación se prevé los recursos necesarios para el desarrollo institucional y cumplimiento de metas			
Operativo		Siempre	A veces	Nunca
07	La planificación en la gestión operativa permite identificación de los procesos claros que debe desarrollar la institución			
08	La identificación de los procesos permite una gestión eficiente en la institución			
09	Entre los procesos de gestión institucional se reconoce el rendimiento o el esfuerzo de una persona			
10	El rendimiento de los trabajadores también depende de los procesos de gestión en los que se vea inmerso			
11	La integración del sistema informáticos y las tecnologías, ha permitido que los trabajadores sean más eficientes en a gestión			
12	La integración del sistema, aplicaciones y softwares en la institución permite un mejor control de los procesos laborales			
Soporte		Siempre	A veces	Nunca
13	La gestión brinda el apoyo y compromiso en el desarrollo de las labores del trabajador			
14	Existe apoyo y compromiso institucional para mejora los procesos de gestión institucional.			
15	El involucramiento de las autoridades en los procesos de gestión permite mejorar el desempeño del trabajador			
16	El involucramiento de los jefes en las actividades que se desarrollan a nivel institucional propicia el lograr las metas institucionales			
17	Existen las condiciones necesarias y el soporte para que se pueda lograr las metas institucionales			
18	Las autoridades y jefes brindan las condiciones necesarias para lograr los objetivos institucionales			

“Se agradece su amable participación y apoyo al desarrollo de la investigación”

Cuestionario Variable 2 – V2: Motivación laboral

Este cuestionario es de carácter anónimo, será respondido por trabajador; se espera que se responda con la verdad marcando la opción que de respuesta que considere la más acertada.

N°	Í t e m s	Opciones de Respuesta		
		Siempre	A veces	Nunca
Autodeterminación				
01	La autoestima es una condición importante para que el trabajador mantenga una alta autodeterminación			
02	Los trabajadores con una alta autoestima son personas productivas y cumplen sus metas			
03	El trabajador tiene competencia cuando es capaz de tomar decisiones sobre actividades que le concierne a su labor			
04	El trabajador tiene competencia para desarrollar sus actividades cuando tiene autorización			
05	La socialización del trabajador con sus compañeros permite mejorar el rendimiento laboral			
06	La socialización entre los trabajadores es una condición importante para mantener una buena cultura organizacional			
Establecimiento de metas		Siempre	A veces	Nunca
07	Los trabajadores se preocupan por el cumplimiento de objetivos institucionales cuando están claros las metas			
08	El desarrollo de las estrategias institucionales involucra a los trabajadores y esto los hace sentirse comprometidos			
Autoeficacia		Siempre	A veces	Nunca
09	Los trabajadores se sienten autosuficientes cuando tienen la capacidad de resolver ciertos problemas en su labor			
10	Hacerlo sentir capaz al trabajador es mantenerle su autoestima elevada			
11	Los trabajadores se sienten satisfechos cuando creen haber cumplido con las tareas que le asignaron			
12	El cumplimiento de tareas se da a partir del estímulo que le den los jefes y la buena atmósfera laboral			
Políticas Institucionales		Siempre	A veces	Nunca
13	Las autoridades de la institución brindan estímulos a los trabajadores para motivarlos y cumplir las metas			
14	Los estímulos que el trabajador recibe de los jefes motivan a seguir cumpliendo los objetivos institucionales			
15	Las autoridades buscan la manera de brindar la productividad a los trabajadores por su desempeño			
16	La productividad es considerada como un derecho de los trabajadores			
17	Los jefes se preocupan por brindar premios y estímulos a los trabajadores que tienen mejor desempeño			
18	La premiación es un estímulo que genera autoestima en los trabajadores y propicia mejor desempeño			

“Se agradece su amable participación y apoyo al desarrollo de la investigación”

Anexo N° 03

Validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: **Gestión por procesos y motivación laboral en una institución de la Provincia del Santa, 2022**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Gestión administrativa	ESTRATEGICO	OBJETIVOS CLAROS	1. En la ejecución de una gestión por procesos se tiene objetivos claros y se busca analizarlos.				X		X		X		X		
			2. Los objetivos claros en la planificación permiten que la institución alcance las metas trazadas.				X		X		X		X		
		ARTICULACION DE NIVELES	3. La gestión por procesos mantiene una articulación de niveles institucionales donde todos colaboran para el alcance de las metas.				X		X		X		X		
		RECURSOS NECESARIOS	4. La articulación de niveles permite la participación de todos los estamentos laborales en el logro de objetivos institucionales				X		X		X		X		
		5. La gestión estratégica permite tener los recursos necesarios para el logro de las metas institucionales.				X		X		X		X			

			6. En la planificación se prevé los recursos necesarios para el desarrollo institucional y cumplimiento de metas.				X		X		X		X		
			7. La planificación en la gestión operativa permite identificación de los procesos claros que debe desarrollar la institución.				X		X		X		X		
			8. La identificación de los procesos permite una gestión eficiente en la institución.				X		X		X		X		
		IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS	9. Entre los procesos de gestión institucionales se reconoce el rendimiento o el esfuerzo de una persona.				X		X		X		X		
		- RENDIMIENTO	10. El rendimiento de los trabajadores también depende de los procesos de gestión en los que se vea inmerso.				X		X		X		X		
		INTEGRACION DEL SISTEMA	11. La integración del sistema informático y las tecnologías, ha permitido que los trabajadores sean más eficientes en la gestión.				X		X		X		X		
			12. La integración del sistema, aplicaciones y software en la institución permite un mejor control de los procesos laborales.				X		X		X		X		
			13. Las autoridades de la institución brindan estímulos a los trabajadores para motivarlos y cumplir las metas.				X		X		X		X		
		APOYO COMPROMISO Y	14. Los estímulos que el trabajador recibe de los jefes motivan a seguir cumpliendo los objetivos institucionales.				X		X		X		X		
		INVOLUCRAMIENTO	15. Las autoridades buscan la manera de brindar la productividad a los trabajadores por su desempeño.				X		X		X		X		
			16. La productividad es considerada como un derecho de los trabajadores.				X		X		X		X		
		CONDICIONES NECESARIAS	17. La premiación es un estímulo que genera autoestima en los trabajadores y propicia un mejor desempeño.				X		X		X		X		
			18. El involucramiento de los jefes en las actividades que se desarrollan a nivel institucional propicia el lograr las metas institucionales.				X		X		X		X		

Variable 2: Motivación laboral	AUTOETERMINACION	AUTOESTIMA	1. La autoestima es una condición importante para que el trabajador mantenga una alta autodeterminación.				X		X		X		X	
		COMPETENCIA	2. Los trabajadores con una alta autoestima son personas productivas y cumplen sus metas.				X		X		X		X	
			3. El trabajador tiene competencia cuando es capaz de tomar decisiones sobre actividades que le concierne a su labor.				X		X		X		X	
		SOCIALIZACION	4. El trabajador tiene competencia para desarrollar sus actividades cuando tiene autorización.				X		X		X		X	
			5. La socialización del trabajador con sus compañeros permite mejorar el rendimiento laboral.				X		X		X		X	
		6. La socialización entre los trabajadores es una condición importante para mantener una buena cultura organizacional.				X		X		X		X		
	ESTABLECIMIENTO DE METAS	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	7. Los trabajadores se preocupan por el cumplimiento de objetivos institucionales cuando están claras las metas.				X		X		X		X	
		COMPROMISOS	8. El desarrollo de las estrategias institucionales involucra a los trabajadores y esto lo hace sentirse comprometidos.				X		X		X		X	
	AUTOEFICACIA	CAPACIDAD	9. Los trabajadores se sienten autosuficientes cuando tienen la capacidad de resolver ciertos problemas en su labor.				X		X		X		X	
			10. Hacerlo sentir capaz al trabajador es mantenerle su autoestima elevada.				X		X		X		X	
		SATISFACCIÓN	11. Los trabajadores se sienten satisfechos cuando creen haber cumplido con las tareas que le asignaron.				X		X		X		X	
			12. El cumplimiento de tareas se da a partir del estímulo que le den los jefes y la buena atmósfera laboral.				X		X		X		X	
	POLITICAS INSTITUCIONALES	MOTIVACIÓN	13. La gestión brinda el apoyo y compromiso en el desarrollo de las labores del trabajador.				X		X		X		X	

		PRODUCTIVIDAD	14. Existe apoyo y compromiso institucional para mejorar los procesos de gestión institucional.				X		X		X		X	
			15. Existen las condiciones necesarias y el soporte para que se pueda lograr metas institucionales.				X		X		X		X	
		PREMIOS Y ESTÍMULOS	16. El involucramiento de las autoridades en los procesos de gestión permite mejorar el desempeño del trabajador.				X		X		X		X	
			17. Los jefes se preocupan por brindar premios y estímulos a los trabajadores que tienen mucho desempeño.				X		X		X		X	
			18. Las autoridades y jefes brindan las condiciones necesarias para lograr los objetivos institucionales.				X		X		X		X	

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

 Mg. Econ. Oscar U. Valderrama Reyes
 GERENTE MUNICIPAL

Post firma
DNI N° 33265619

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión por procesos y motivación laboral en una institución de la Provincia del Santa, 2022

OBJETIVO: Recoger información confiable sobre opiniones acerca de la Gestión por procesos y motivación laboral en una institución de la Provincia del Santa, 2022.

DIRIGIDO A: Funcionarios y/o jefes y trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ECON. OSCAR ULISES VALDERRAMA REYES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

Mg. Econ. Oscar U. Valderrama Reyes
GERENTE MUNICIPAL

Post firma
DNI N° 33265619

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión por procesos y motivación laboral en una institución de la Provincia del Santa, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Gestión administrativa	ESTRATEGICO	OBJETIVOS CLAROS	19. En la ejecución de una gestión por procesos se tiene objetivos claros y se busca analizarlos.				X		X		X		X		
			20. Los objetivos claros en la planificación permiten que la institución alcance las metas trazadas.				X		X		X		X		
			21. La gestión por procesos mantiene una articulación de niveles institucionales donde todos colaboran para el alcance de las metas.				X		X		X		X		
		RECURSOS NECESARIOS	22. La articulación de niveles permite la participación de todos los estamentos laborales en el logro de objetivos institucionales				X		X		X		X		
			23. La gestión estratégica permite tener los recursos necesarios para el logro de las metas institucionales.				X		X		X		X		
			24. En la planificación se prevé los recursos necesarios para el desarrollo institucional y cumplimiento de metas.				X		X		X		X		
		25. La planificación en la gestión operativa permite identificación de los procesos claros que debe desarrollar la institución.				X		X		X		X			

Variable 2:	OPERATIVO	IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS	26. La identificación de los procesos permite una gestión eficiente en la institución.				X		X		X		X			
			27. Entre los procesos de gestión institucionales se reconoce elrendimiento o el esfuerzo de una persona.				X		X		X		X			
		INTEGRACION DEL SISTEMA	28. El rendimiento de los trabajadores también depende de los procesos de gestión en los que se vea inmerso.				X		X		X		X			
			29. La integración del sistema informático y las tecnologías, ha permitido que los trabajadores sean más eficientes en la gestión.				X		X		X		X			
			30. La integración del sistema, aplicaciones y software en la institución permite un mejor control de los procesos laborales.				X		X		X		X			
	SOPORTE	APOYO COMPROMISO Y	31. Las autoridades de la institución brindan estímulos a los trabajadores para motivarlos y cumplir las metas.				X		X		X		X			
			32. Los estímulos que el trabajador recibe de los jefes motivan a seguir cumpliendo los objetivos institucionales.				X		X		X		X			
		INVOLUCRAMIENTO	33. Las autoridades buscan la manera de brindar la productividad a los trabajadores por su desempeño.				X		X		X		X			
			34. La productividad es considerada como un derecho de los trabajadores.				X		X		X		X			
		CONDICIONES NECESARIAS	35. La premiación es un estímulo que genera autoestima en los trabajadores y propicia un mejor desempeño.				X		X		X		X			
			36. El involucramiento de los jefes en las actividades que se desarrollan a nivel institucional propicia el lograr las metas institucionales.				X		X		X		X			
	AUTODETERMINACION	AUTOESTIMA	19. La autoestima es una condición importante para que el trabajador mantenga una alta autodeterminación.				X		X		X		X			
		COMPETENCIA	20. Los trabajadores con una alta autoestima son personas productivas y cumplen sus metas.				X		X		X		X			
21. El trabajador tiene competencia cuando es capaz de tomar decisiones sobre actividades que le concierne a su labor.						X		X		X		X				

			35. Los jefes se preocupan por brindar premios y estímulos a los trabajadores que tienen mucho desempeño.				X		X		X		X	
			36. Las autoridades y jefes brindan las condiciones necesarias para lograr los objetivos institucionales.				X		X		X		X	

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

 CPC. *Fiorella Cortez Lopez*
 MAT. 06-2919
 SUB GERENTE DE CONTABILIDAD

Post firma
 DNI N° 44721006

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Gestión por procesos y motivación laboral en una institución de la Provincia del Santa, 2022**

OBJETIVO: Recoger información confiable sobre opiniones acerca de la Gestión por procesos y motivación laboral en una institución de la Provincia del Santa, 2022.

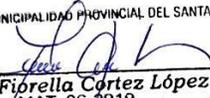
DIRIGIDO A: Funcionarios y/o jefes y trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CPC. FIORELA CORTEZ LÓPEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTION PÚBLICA


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

CPC. Fiorella Cortez López
MAT. 06-2819
SUB GERENTE DE CONTABILIDAD
Post firma
DNI N° 44721006

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo N° 04

Nivel de confianza del Cuestionario de Gestión por procesos

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	43
2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	47
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	44
4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	44
5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	42
6	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	36
7	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	30
8	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	30
9	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	33
10	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	32
VARIANZA	0.3	0.6	0.2	0.5	0.3	0.5	0.4	0.6	0.6	0.3	0.7	0.2	0.7	0.2	0.6	0.2	0.4	0.2	38.7
TOTAL	7.3																		

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{18}{17} \left[1 - \frac{7.3}{38.7} \right]$$

$$\alpha = 1.059 \left[1 - 0.18894 \right]$$

$$\alpha = 1.059 \left[0.81106229 \right]$$

$\alpha = 0.859$

Análisis del resultado. El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido (0,859) supera ampliamente el mínimo coeficiente estándar señalado (0, 70); por lo que dicho instrumento denota un grado de confiabilidad alto y por lo tanto precisión en los datos que suministren las unidades de estudio de la muestra.

Nivel de confianza del Cuestionario de Motivación laboral

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	30
2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	32
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	36
4	2	1	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	33
5	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	47
6	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	47
7	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	43
8	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	48
9	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	36
10	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	3	39
VARIANZA	0.3	0.4	0.3	0.6	0.4	0.4	0.4	0.5	0.3	0.6	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3	0.4	0.4	0.5	40.9
TOTAL	7.2																		

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{18}{17} \left[1 - \frac{7.2}{40.9} \right]$$

$$\alpha = 1.059 \left[1 - 0.174859 \right]$$

$$\alpha = 1.059 \left[0.825140621 \right]$$

$\alpha = 0.874$

Análisis del resultado. El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido (0,874) supera ampliamente el mínimo coeficiente estándar señalado (0, 70); por lo que dicho instrumento denota un grado de confiabilidad alto y por lo tanto precisión en los datos que suministren las unidades de estudio de la muestra.

Anexo N° 05



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA CHIMBOTE

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chimbote, 20 de junio del 2022

CARTA N° 567-2022-GM-MPS

Señora
Dra. ROSA MARÍA SALAS SÁNCHEZ
Jefa de la Escuela de Posgrado
UCV CHIMBOTE
Presente

Asunto : Respuesta a solicitud de facilidades para alumna

Ref. : Carta – Universidad César Vallejo

De mi consideración:

Me dirijo a usted, expresando mi cordial saludo y en mérito a documento de la referencia, en el que se solicita facilidades para la alumna **VILLALOBOS VEGA ROSSANA DEL PILAR**, estudiante del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a fin de que pueda acceder a información y aplicar sus instrumentos de recolección de datos para lograr desarrollar su Informe de Tesis; al respecto hacemos de su conocimiento la autorización para que la alumna en mención pueda ingresar a nuestras instalaciones.

Esperando haber atendido lo solicitado, me despido reiterando las muestras de nuestra consideración.

Atentamente,

C.c.:
Archivo
OUVR/ssh



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

Oscar U. Valderrama Reyes
Mg. Econ. Oscar U. Valderrama Reyes
GERENTE MUNICIPAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y motivación laboral en una institución de la Provincia del Santa, 2022.", cuyo autor es VILLALOBOS VEGA ROSSANA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 30 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32910680 ORCID: 0000-0003-4035-157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 30-07- 2022 19:22:11

Código documento Trilce: TRI - 0381745