



Universidad César Vallejo

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

**Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en
una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima,
2024**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración **de Empresas**

AUTORA:

Chinchon Meneses, Valerie Nguetzy (orcid.org/0009-0007-7152-6674)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024", cuyo autor es CHINCHON MENESES VALERIE NGUETZY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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.

LIMA, 10 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE DNI: 80270538 ORCID: 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 30- 09-2024 18:28:56

Código documento Trilce: TRI - 0866470



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHINCHON MENESES VALERIE NGUETZY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VALERIE NGUETZY CHINCHON MENESES DNI: 70904843 ORCID: 0009-0007-7152-6674	Firmado electrónicamente por: VACHINCHONME el 10-09-2024 17:03:59

Código documento Trilce: TRI - 0866468

Dedicatoria

A los más grandes amores de mi vida, mi madre y abuela, por haberme formado con tanto amor y dedicación según sus posibilidades, ya que siempre recibí el mejor cuidado y bendición que me motivaban a seguir luchando por mis anhelos. Es por ello que todos mis logros son ofrendados a Dios y a ustedes, incluyendo este.

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios por la bendición de poder brindarme empeño e inspiración para culminar mi tesis; a mi asesor, Abraham José García Yovera por extenderme sus conocimientos y apoyo en el transcurso del desarrollo del presente estudio y finalmente, a mi familia por el aliento.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión por Procesos del Talento Humano y Eficiencia Laboral	20
Tabla 2. Gestión por Procesos del Talento Humano y Optimización	21
Tabla 3. Gestión por Procesos del Talento Humano y Productos	22
Tabla 4. Gestión por Procesos del Talento Humano y Recursos	23
Tabla 5. Gestión por Procesos del Talento Humano e Intención de Mejora	24

Resumen

La presente investigación se realizó a fin de contribuir al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 16, que aboga por promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas, respectivos a los derechos sociolaborales de los ciudadanos. El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024, el método fue de tipo aplicado, diseño no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. La población y muestra estuvo conformada por 22 trabajadores. Para el procedimiento de recolección se utilizó un análisis exploratorio, evaluando las variables gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral utilizando como instrumento el cuestionario con 21 en la variable 01 y 20 para la segunda, según la escala de Likert. En los resultados se procesó por medio del programa SPSS V.27, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Concluyendo que existe una correlación positiva considerable de la gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral con un $r= 0,548$, y un Sig. Bilateral es de 0.008 menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

Palabras clave: Gestión por procesos, talento humano, eficiencia laboral.

Abstract

This research was carried out in order to contribute to the achievement of Sustainable Development Goal (SDG) number 16, which advocates promoting fair, peaceful and inclusive societies, regarding the socio-labor rights of citizens. The study aimed to determine the relationship between human talent process management and labor efficiency in a conformity assessment service company, Lima, 2024, the method was applied, non-experimental design, correlational level and quantitative approach. The population and sample consisted of 22 workers. For the collection procedure, an exploratory analysis was used, evaluating the variables human talent process management and labor efficiency using as an instrument the questionnaire with 21 in variable 01 and 20 for the second, according to the Likert scale. The results were processed through the SPSS V.27 program, with data organized in simple double-entry tables, relative and absolute frequency. Concluding that there is a considerable positive correlation between human talent process management and labor efficiency with an $r= 0.548$, and a Bilateral Sig. of 0.008 less than 0.05, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative.

Keywords: Process management, human talent, labor efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, las distintas investigaciones de gestión por procesos del talento humano, se han convertido de gran relevancia para todas las organizaciones, ya que permite poner en marcha la mejora continua de las actividades, mediante un eficiente modelo operativo por proceso para el departamento de talento humano, el cual permitirá una mejora significativa en los procedimientos de esta dependencia. Asimismo, el actual estudio aportará al alcance de los objetivos de desarrollo sostenible, favoreciendo a compañías inclusivas y justas con los derechos sociolaborales de todo ciudadano.

A nivel internacional, por parte de un estudio en Guatemala, enfrentaron problemas de ineficiencia en la gestión por procesos de las instituciones, ya que la ejecución de actividades de los empleados implicaban seguir procedimientos largos, como también rígidos que complicaban la realización de sus tareas y afectaban su desempeño debido a que se requiere una gestión tradicional basada solo en funciones relevantes y prácticas que apunten a una mejoría, concluyendo en que los procesos tratan de convertir entradas en salidas con valor agregado para que con esta implementación, el ciudadano se mantenga satisfecho gracias a los servicios de calidad y obteniendo resultados favorables para la sociedad (Leal, 2023).

Por otra parte, en Costa Rica, referente a la gestión por procesos en organizaciones, presentaron problemas en el desarrollo de tareas del área administrativa, debido a que no tenían claras sus actividades y eran realizadas de diferentes formas sin seguir una línea, lo cual generaba algunos errores en la gestión y mayor confusión al personal por no manejarse la misma información, recomendando incorporar algún manual de procedimientos y administrar el uso óptimo de cada recurso y tiempo, concluyendo en que los modelos de procesos conllevaron a que las instituciones realicen un estudio de las actividades que se desarrollen, tratándose de la experiencia obtenida por todos los involucrados para determinar los accesos y tiempos, como también, adaptar los procedimientos para alcanzar los objetivos de calidad lo más eficiente posible (Soto, 2021).

A su vez, de acuerdo al estudio de Cuba, cuyo problema se evidencia en que la ausencia de un enfoque sistémico en la gestión por procesos ha conllevado desafíos operativos y complicaciones en la adaptación a los cambios del entorno

laboral, esperando mejorar los procesos de las empresas para optimizar la eficiencia de la operatividad en los empleados, concluyendo que al diagnosticar las falencias, se detallaron los procesos operativos a través de la creación de un flujograma general, fichas de cada proceso, subproceso y cronogramas, los cuales fueron considerados en la guía de procesos de la empresa para una correcta organización (Cantero et al, 2021).

Asimismo, en Venezuela, se aprecia el problema de que no existe una adecuada eficiencia laboral del personal en las organizaciones, debido al trato hostil que reciben de algunas áreas y también de la carencia de un modelo de investigación acerca del entorno organizacional, donde se hubiese podido evitar el malestar y desmotivación que presentan la mayoría de los trabajadores en su ambiente laboral, concluyendo que, se procedió con la implementación de toda actividad de integración que aporte a mantener un cálido ambiente organizacional ya que es indispensable dentro de las compañías, considerando en que siempre se debe prevalecer por el bienestar del personal (Chanca, 2020).

Por otro lado, en España, enfrentan una problemática que afecta el nivel de eficiencia en organizaciones de un mismo sector, ya que en todas las sedes y áreas evidenciaron muchas diferencias en los tiempos de ejecución de tareas y en el uso de recursos con el que se dirigen estos centros, los cuales generaron un desbalance en el rendimiento de los empleados y la competitividad en el sector, concluyendo en que la ejecución de la técnica DEA, ayudó a conocer los procesos que demandan mayor tiempo en la productividad para así poder intervenir y tomar medidas que optimicen estos tiempos y conlleven a lograr mayor eficiencia en cada uno (Cabezas y Pérez, 2022).

A nivel nacional, de acuerdo al Instituto para la calidad, enfrenta problemáticas referente a la gestión por procesos, donde se obstaculizaron la toma de decisiones y mejora continua a causa de que existen dificultades en su funcionamiento porque no se habían definido indicadores, evidenciando también complejidad en la recolección y exploración de datos, lo cual generó resistencia al cambio en el modelo de gestión por la ausencia de gestión por procesos y gestión de indicadores en instituciones, concluyendo en que después de implementar herramientas como diagramas de flujo que conllevaron a fijar los KPI, se evalúa la efectividad de todo proceso, permitiendo realizar un constante monitoreo para

también medir el desempeño de las instituciones y lograr un sistema más desarrollado con el cumplimiento de sus actividades (Jo, 2023).

A su vez, en Perú se apreció el problema que afrontan las instituciones públicas donde se evidencian vacíos en la gestión por procesos, ya que por desconocimiento, los empleados no utilizan el modelo de procesos establecido según la normativa actual, afectando a su desempeño laboral y al cumplimiento de objetivos de sus dependencias, concluyendo que se procedió a identificar factores estratégicos, listar tareas de control de cada proceso, identificar el mecanismo implementado para la mejora continua e identificar los medios de difusión interna y externa para que se conozcan los procesos, de tal manera que resultó más accesible para los trabajadores poder recepcionar dicha información vía e-mail, página web e intranet, ya que son los medios más utilizados de las instituciones.(Flores, 2021).

Finalmente, en el país se presenciaron problemas en relación a la eficiencia de empresas dedicadas a diferentes rubros, debido a que se aprecian carencias de baja productividad que afecta a la inversión y economía de las organizaciones, concluyendo en que se implementaron programas que aumenten el capital humano para una mejor división de actividades a operar, teniendo en cuenta también, emplear la gestión de procesos de negocios, la cual trata de aplicar técnicas que analicen los procesos actuales para poder mejorarlos y transformarlos, incluyendo optimizar todo proceso con la finalidad de ahorrar tiempos y recursos en las compañías (Tello, 2022).

El actual estudio se desarrolló en la empresa de servicio de evaluación de conformidad, la cual se encuentra ubicada en Lima – Perú. De igual forma, se ha evidenciado que la empresa no tiene procedimientos de reclutamiento y selección del personal actualizados, no tiene implementado un manual de organización y funciones, no posee una política salarial y existen problemas para asignar las vacaciones establecidas por ley, los mismos que estarían ocasionando demora para contratar al personal idóneo al puesto de trabajo, no tener claro las funciones del equipo de trabajo que repercute en el rendimiento laboral, a su vez, no estaría retribuyendo de forma equitativa y justa las remuneraciones destinadas al personal e ineficiencia laboral en cada proceso y procedimiento en la gestión del talento humano. Conforme a lo detallado previamente, la presente investigación pretendió

diagnosticar si hay correlación entre gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral, la misma que ofreció opciones de solución.

Por consiguiente, se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024? Por otro lado, los Problemas específicos: (a)¿Cómo se relaciona la gestión por procesos del talento humano y la optimización en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024?, (b)¿Cómo se relaciona la gestión por procesos del talento humano y los productos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024?; (c)¿Cómo se relaciona la gestión por procesos del talento humano y los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024? y (d)¿Cómo se relacionan relaciona la gestión por procesos del talento humano y la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024?

Por otro lado, de acuerdo con la justificación del actual trabajo, empezamos por detallar el nivel teórico, el cual presenta aportes de mejora a la realidad que enfrenta la empresa mediante la actualización de teorías y/o conceptos recopilando información de libros, tesis, entre otros, donde contribuyen a la gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral, de tal manera que nos permita conocer la problemática que existen en la organización del área y del personal; para el nivel práctico, en este trabajo identificamos cada estrategia de la gestión por procesos del talento humano que se aplicó en la compañía para luego proceder con el análisis del rendimiento en la eficiencia laboral, enfocándonos así en implementar un mejor procedimiento en la gestión del talento humano.

En lo que respecta al nivel metodológico, se tomó en cuenta en el presente estudio distintas, herramientas y técnicas de investigación de acuerdo a nuestro sector empresarial realizando sondeos de opinión relacionados a los planes de mejora de la gestión por procesos del talento humano y la eficiencia laboral para poder identificar de qué manera podemos proyectarnos en base a las soluciones, como implementar nuevos procedimientos y/o estructuramos los ya establecidos, de tal manera que este análisis nos ayudó en definir nuestras propuestas centradas únicamente en una mejor estructuración de la compañía en la gestión por procesos del talento humano para influenciar positivamente a la eficiencia laboral.

Finalmente; a nivel social, la indagación del estudio apoyó en concientizar a la empresa, brindando alternativas de solución ante los problemas identificados, como también a los trabajadores mediante la implementación de procesos el cual les permitirá realizar una mejor labor, a su vez aportará a otras empresas que tengan el mismo o similar obstáculo para que tomen en cuenta el presente estudio como antecedente, y por último, permitirá a otros investigadores que deseen profundizar.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024. Además, los Objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la optimización en empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024., (b) Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y los productos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024; (c) Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024; (d) Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

De igual manera describimos la Hipótesis General: H_i : Si existe relación entre la gestión por procesos del talento humano en la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Como también, detallamos las Hipótesis Específicas: H_i : Si existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y la optimización en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024; H_i : Si existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y los productos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024; H_i : Si existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024; H_i : Si existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Seguidamente, se precisan los antecedentes según nuestras variables. A nivel internacional, Zenteno (2023) en Ecuador, en su investigación que tiene como objetivo plantear algún sistema de gestión por procesos a la directiva de conexión con la asociación de la universidad de Cuenca, a través de instrumentos técnicos

que determinen el nivel de cumplir tareas, empleando una metodología de gestión por procesos con el fin relacionarse entre áreas, causando una mejor optimización de recursos y cumplimiento de tareas. Los resultados se obtuvieron de la encuesta que se realizó a seis empleados de dirección, indicando que un 83.33 % tiene la urgencia de crear conexión entre los procesos, el 100% que debería estandarizar la documentación para el desarrollo e inspeccionar los procesos, finalmente, el 83.33 % afirma que se ejecutan formularios en sus procesos. Llegó a concluir que el proyecto agrupó los procesos en macroprocesos según el propósito que tienen en común y se planteó un manual de procesos con indicadores que permitirán hacer seguimiento de cada seis meses a los procesos de la Dirección de conexión con la comunidad.

Asimismo, Vargas (2021) en su trabajo de indagación, cuyo objetivo fue sugerir ejecutar un paradigma de gestión por procesos en la dependencia de manufactura a fin de mejorar inconvenientes en la empresa Impression en Ecuador tales como: manejar los procesos empíricamente, reducción del volumen de ventas, retraso en la entrega de pedidos e insatisfacción de clientes, aplicando la metodología de cualicuantitativa. Los resultados de la investigación fueron a través de la encuesta donde evidencia que el 30% de los colaboradores conoce de la estructura organizacional, el 50% algunas veces y el 20% casi siempre, por lo que se sugiere que los trabajadores socialicen más. Llegó a concluir que los flujogramas en la dependencia, permitieron fijar el tiempo que requiere cada tarea, identificando los procesos que necesitan mayor control y la necesidad de actualizar el manual de políticas y funciones para disminuir las deficiencias en el área, despacho de pedidos donde se reflejan inconvenientes en la herramienta de facturación y ventas que ocasionan insatisfacción y pérdidas de clientes.

A la vez, Domínguez (2020) en España, en su investigación Análisis de la eficiencia de centros educativos, cuyo propósito es proporcionar a las personas encargadas a la política educativa de ciertos instrumentos adicionales que sean objetivos y que apoyen al proceso de tomar una decisión, aplicando la metodología cualitativa. Los resultados fueron la muestra en que las instituciones educativas de España no son eficientes. Se necesita verificar la tecnología que oculta al proceso, comprendida como la estructura en que se componen los recursos para obtener la producción en la educación. Se concluyó que, con los recursos considerados, el

sistema es caracterizado como ineficiente. La mejora propuesta implica el aumento de los resultados desde O4 (proponer un aumento del porcentaje de estudiantes con puntaje superior a 669,30 es de 2.44 puntos porcentuales). A los gastos una reducción de los restantes. El exceso en el primer nivel, alumnos menores de 357,77 puntos, es 4,25 puntos porcentuales. Para los siguientes dos niveles, la reducción es de 5,55 y 4,15 respectivamente.

A nivel nacional, Carreño, (2022) en su estudio, cuya finalidad fue la aplicar las metodologías de Gestión por Procesos para acrecentar la Eficiencia Operativa en cada proceso productivo que tenga la compañía de empaques periodo 2020-2021. La metodología implementada en la investigación es cuantitativa, a la vez fue ejecutada, con una metodología no experimental, el análisis del trabajo académico fueron los 24 informes mensuales y control con un muestreo no probabilístico, en sus resultados se verificó que al momento de analizar los datos adquiridos del sistema ERP, se pudo evaluar la condición actual de la compañía aplicando un plan de acción y propuestas de solución, que gracias a ello se alcanzó mejorar la Eficiencia Operativa. Llegó a concluir que la Gestión por Procesos repercute en la Eficiencia Operativa de cada proceso productivo de la organización, concluyendo que aumentó la Eficiencia de 0,8857 a 0,9109 y los valores son mayores al 0,05.

En referencia a Navarro, (2022) en su trabajo académico, cuyo propósito fue ejecutar la gestión por procesos para que pueda acrecentar la eficiencia en los departamentos administrativos de RRHH, Logística y Contabilidad, en la compañía de construcción vial Cusco 2022. La metodología fue cuantitativa. Los resultados del estudio fueron recuperar la eficiencia de dichas áreas después de evidenciar todos los conflictos en cada proceso administrativo, como ausencia de indicadores por procesos, desinformación de los procesos por los empleados administrativos, dilación al elaborar informes, demora en el despacho de materiales, etc. Llegó a concluir que, al emplear la Gestión por Procesos, se evidenció mejoría en la eficiencia de los procedimientos en estas dependencias con un aumento del 20%, 22% y 37% y un sig bilateral menor a 0.05.

Por otra parte, Acosta y Aldana (2021) en su trabajo académico Gestión por procesos que mejore la eficiencia en una compañía de calzado en Trujillo, cuya finalidad fue desarrollar una propuesta empleando el software Bizagi para conseguir la optimización de los procesos con flexibilidad, implementando un diagrama de

procesos a seguir, desarrollar la ficha técnica de procesos para la inspección de cada proceso y esquematizar un ejemplo en bizagi para que mejore la eficiencia en la entidad privada. La metodología fue descriptiva, con un diseño no experimental mediante un método cuantitativo, además se consideró el departamento de producción en el que surgió la problemática identificada. Los resultados del estudio se pueden deducir que implementaron fichas técnicas y una referencia de bizagi, alcanzando aumentar su eficiencia física y económica. Llegó a concluir que el estudio alcanzó una rentabilidad económica a un beneficio – costo de S/.1.70, el cual se deduce que por cada sol invertido la empresa GMAA recupera S/. 0.70.

Con respecto a Zevallos (2022) en su investigación cuyo propósito fue analizar la ejecución de la gestión por procesos mediante la eficiencia de la empresa Marie S. A. C. del 2021. Los resultados mostraron que después de implementar los procesos se logró optimizar los tiempos alcanzando ser más eficientes; en la prueba previa, no hubo colaborador calificando la eficiencia como alta; por el contrario, en la prueba posterior se volvió a evaluar la eficiencia, donde el 75 % valoró como media y el 25 % como alta; para eficiencia administrativa, el 80 % lo evaluó como medio y el 20 % como bajo; para eficiencia operativa, el 60 % y 40 % lo calificó como media y alto; para eficiencia sistematizada, el 80 % y el 20 % lo evaluó como medio y alta, la metodología fue aplicada con un método deductivo. Llegó a concluir que se tiene p valor del 0.00 y diferencia media de -26.3 (Antes - Después). De modo que, en las estadísticas del examen previo y posterior; se determina que implementar la gestión por procesos influyó favorablemente en la eficiencia.

A su vez, Inga (2020) en su trabajo académico Gestión por procesos que mejoren la eficiencia de cada proceso comercial en la compañía FSA Cosmetis S.A.C, cuyo objetivo fue implementar la experiencia y métodos que se obtuvieron en el transcurso de la educación profesional, para subir el grado de eficiencia del departamento comercial y se solucione la problemática que afronta la organización, estableciendo la gestión por procesos. El método fue aplicado mediante un diseño preexperimental. Los resultados del estudio fueron positivos al incrementar el 25% correspondiente al despacho de los pedidos de manera completa y dentro de los tiempos, decreciendo sobrecostos, reembolso y pago de horas extras a los trabajadores operativos. Llegó a concluir que se desarrolló un análisis costo

beneficio, de ejecutar la gestión por procesos y la disminución de desperdicios, mermas, gastos o incremento de las finanzas, evidenciando un resultado positivo de 61% (0.61) en el primer año, como también se desarrolló un análisis beneficio-coste que describe el 163% (1.63) en el transcurso del primer año.

De la misma forma, Depaz (2022) en su trabajo académico, cuya finalidad fue disponer lo que se relaciona entre la gestión por procesos y mejoría de la eficiencia en la dependencia gerencial de asistencia a la Ciudad y Gestión Ambiental en el municipio de Huaral, 2021, aplicando la metodología aplicada y diseño no - experimental. El resultado del estudio, es que se inició con determinar los procesos que existen en la actualidad, la correspondencia entre estos y sus clientes, tal como establecer indicadores, fichas, y esquemas de flujo de los procesos. Llegó a concluir que como $X^2_{calculado}=17,41$ es superior a $X^2_{crítico}=9,488$ aceptando la hipótesis alterna, a un grado de significación estadística del 5%; de tal manera que la gestión por procesos implique una mejoría de la eficiencia en el área gerencial de asistencia a la ciudadanía y Gestión Ambiental del municipio provincial de Huaral, 2021.

Seguidamente, se explica teóricamente la variable Gestión por procesos. La presente tiene un enfoque sustentado en procesos, el cual forma parte de los principios de calidad y parte de la premisa del resultado que se desea lograr de manera más eficiente, cuando las tareas a desarrollar y los recursos necesarios se ejecutan como un proceso. Estos son relacionados a la gestión de organizaciones, donde se busca ajustarlas con la estrategia, la misión y las metas, como un sistema conectado para satisfacer a los clientes, la aportación de valor y la capacidad de respuesta inmediata (Mori et al, 2022).

De acuerdo con Bravo (2009) citado por Quimis (2023) Es la estructura sistémica que permite determinar, entender e incrementar el valor agregado de cada proceso en la compañía para que se ejecuten las estrategias de negocio y lograr aumentar clientes satisfechos. La organización de los procesos nos ayuda a identificar las carencias que se están presentando en las áreas operativas para así implementar rediseños al flujo de trabajo y convertirlos en procedimientos más eficientes que resuelvan las necesidades de los consumidores. Asimismo, según Maldonado (2018) la gestión por procesos es el método en una perspectiva por procesos y la gestión de procesos se amplía hacia el grupo de trámites que se

realizan para solucionar asuntos o concluir un proyecto, el cual consta en integrar los procesos al patrón por medio de sistemas de gestión gerenciales para conformar la gestión de cada proceso a sistemas de gestión de calidad; es fomentar a cada proceso para gestionar el conocimiento y aprendizaje constante y es implementar competencias para usar correctamente los sistemas de información, como, los conocidos Sistemas de Planificación denominados ERP5. Finalmente, para Lira (2021) la gestión por procesos es esencial para comprender a la compañía como un sistema, vencer las incoherencias entre las áreas y eliminar la problemática del diseño estructural, algo que transforma en un instrumento de gran poder por su capacidad de aportar de forma constante a los resultados, cada que la organización estructure cada proceso al pensar en sus clientes.

En referencia a la gestión por procesos de recursos humanos, de acuerdo a Mondy et al. (2010) menciona que integra una de las áreas más relevantes en la gestión empresarial, debido a que es a través del talento humano que las organizaciones producen valor mediante el control de cada proceso tales como selección, capacitaciones, desarrollo, evaluaciones de desempeño, entre otros, ya que gracias a ello se alcanza el éxito de la conducta individual en las áreas de trabajo, obteniendo así mejores resultados para la organización.

De acuerdo a la importancia, Alarcón (2022) nos indica que la gestión por procesos es importante porque permite alcanzar mejores niveles de satisfacción en cada parte interesada y así cumplir mayores estándares de calidad. Para ello se requiere que la gestión no se centre en el todo, en el gran proceso que es la organización o en su mega proceso, sino que debe centrarse en gestionar cada uno de los procesos. Si logramos que de forma independiente sean procesos de calidad, permaneceremos de manera natural consiguiendo que la organización sea de calidad.

En relación al objetivo, según Maldonado (2018) la gestión de procesos tiene como finalidad lograr incrementar los resultados óptimos de una industria u organización asegurando que cada proceso de la compañía se desarrolle coordinadamente, consiguiendo mejor efectividad y que todas las partes involucradas se encuentren satisfechas, tales como (clientes, socios, trabajadores, proveedores y toda la empresa).

Respecto a los factores, Herrera (2012) la gestión por procesos o un proyecto de reingeniería de procesos cuentan con factores tales como, contar con apoyo de alta dirección, considerar al momento de rediseñar la cultura de la compañía a las obligaciones y autoridades actuales; las competencias y las funciones de las personas, y los sistemas de medidas e inspección; tomar acciones con el fin de reducir la oposición al cambio, considerando la importancia que un proyecto de reingeniería puede poseer para el capital humano, seleccionar correctamente los procesos que comprenden las funciones y diagnostican los aspectos críticos a mejorar para que la compañía sea exitosa.

En base a los tipos, según Contreras et al. (2017) se dirigen a los procesos del mismo modo que sistemas y podemos dividirlos en a) sistemas cerrados, porque no muestran intercambio con el ámbito que los rodea, es programado y no aleatorio b) sistemas abiertos porque se relacionan entre la energía y materia con el ambiente mediante entradas y salidas, c) sistemas cerrados/abiertos porque se combinan ambos sistemas que ocurren cada cierto periodo de tiempo d) sistemas conceptuales porque es conformado por nociones, definiciones y abstracciones e) sistemas físicos porque es conformado por elementos específicos, que se pueden observar y palpar, sistemas artificiales porque es desarrollado por las personas f) sistemas naturales porque es elaborado por la naturaleza, sistemas dinámicos porque se encuentran en constante actividad, sistemas estáticos porque no tienen movimientos g) sistemas complejos porque es conformado por macrosistemas, sistemas y subsistemas h) sistemas simples porque es conformado de forma básica por un sistema, etc.

Además, se detallan las características, que según Schoderbek y otros (1993), citado por Contreras et al. (2017) indica que sus características de la gestión por procesos son: (a) La correspondencia y reciprocidad de elementos o acontecimientos (b) Totalidad porque intenta enfrentar el todo con todas sus partes relacionadas (c) Buscar objetivos porque todos los sistemas toman en cuenta componentes que interactúan y logran alcanzar alguna meta o una posición de equilibrio (d) Recursos y productos porque los sistemas dependen de algunos recursos para realizar las tareas que alcanzan una meta y todos los sistemas generan algunos productos que otros sistemas requieren; (e) Transformación porque todos los sistemas convierten entradas en salidas teniendo en cuenta que

en las entradas se pueden considerar informaciones; (f) Entropía porque los sistemas no vivos suelen tener desorden y si los deja solos pierden con el tiempo todo movimiento y se degeneran pasando a ser inactivos (g) Jerarquía porque involucra la introducir un sistema en otro sistema (h) Diferenciación porque las áreas especializadas desarrollan funciones especializadas y la diferenciación concede al sistema focal adecuarse a su ambiente (i) Equifinalidad porque los resultados finales se pueden alcanzar con distintas condiciones iniciales y de formas distintas, etc.

De la misma forma describimos la finalidad, de acuerdo con Alarcón (2022) la gestión por procesos tiene como finalidad que las compañías ejecuten los parámetros constituidos en la planificación, tales como el hecho de cumplir objetivos, estándares de entradas, salidas, recursos, procedimientos, entre otros. Que los productos y servicios estén creados pensando en lo que necesiten y esperen de todas las partes interesadas en ese sentido horizontal, de cadena que agrega valor desde el cliente y hacia el cliente.

En base a las dimensiones de nuestra variable Gestión por procesos del talento humano, en relación a Bravo (2009) citado por Quimis (2023) indica 5 dimensiones, Estrategias, personas, procesos, estructura y tecnología.

i) Estrategia, es cuando la compañía diseña un plan de acción que mejore sus procesos para otorgar valores agregados a sus productos mediante proyectos, políticas y el emplear métodos para lograr un objetivo de negocios e incrementar las oportunidades de éxito. (ii) Personas, se trata de las partes que se desenvuelven y vinculan con las compañías, analizando su capacidad, entorno, la actitud que poseen, si son responsables en alguna función y cuenta con una reacción esperada que calcen con el perfil de puesto establecido. (iii) Procesos, es el paso a seguir para poder planificar, se establecen acciones precisas y con orientación clara para no cometer errores. El gerente debe informar explícitamente el objetivo deseado y persuadir al personal para que pueda desempeñarse mejorando la condición organizacional. (iv) Estructura, forma parte de la jerarquización, dividir responsabilidades y funciones dentro de un proyecto lucrativo. Se trata de que la compañía organiza y jerarquiza sus procesos, también designa cargos a cada quien para determinar la titularidad de la empresa, así como para ubicar en qué áreas ejercen tareas de control y mando. (v) Tecnología, hace sencilla la labor

organizacional por medio de la inteligencia artificial y al operar con equipos tecnológicos de última generación para lograr un producto de gran nivel, optimizando tiempo de producción y adquiriendo mucha eficiencia para intervenir en el mercado.

Seguidamente, se especifica la base teórica de la variable Eficiencia. La presente variable está basada en la teoría de la eficiencia, según Huerta de Soto (2010), citado por Urdaneta et al. (2021) la describe como aquella dinámica que se desplaza de la definición de estado económico estable, la eficiencia dinámica se sostiene en la creatividad, el hallazgo y la organización institucional. Se basa en adecuar fines dentro de algún desajuste crónico en algún lugar del sistema económico en relación con la compañía y alguna variable económica más relevante. No se logrará un punto de indiferencia (límite paretiano de eficiencia) en una función de oportunidad de producción, lo que generaría el desaprovechamiento de recursos, teniendo en cuenta que la importancia es que la organización logre ganancias y así expandirse según sus posibilidades.

Según Martínez (2003), citado por Quimis (2023) nos menciona que la eficiencia operativa se trata de poder desarrollar una labor de gran calidad, teniendo en cuenta mejorar los tiempos de productividad y generar acuerdos estratégicos que contribuyan al logro de un buen servicio al cliente, utilizando todos los recursos necesarios para que las organizaciones puedan destacar en el rubro. La eficiencia consta en utilizar las herramientas disponibles de forma razonable y ejecutar las actividades en el menor tiempo posible para llegar al objetivo. Asimismo, para Rodríguez et al. (2019) es el uso racional que se mide mediante el nivel de utilización del capital humano, materiales, recursos financieros y tecnológicos para la obtención del producto o resultados. La eficiencia se trata de conseguir más productos con pocos recursos y se establece como una cifra esperada de unidades producidas por la unidad de recurso. Finalmente, según Barnó y Stepien (2020) la eficiencia es usar correctamente todos los medios posibles para lograr un objetivo. En este sentido, el objetivo se puede interpretar como un resultado máximo, asegurando organizar los recursos a emplear. Así, a menos recursos utilizados para lograr un fin, más eficiencia podremos alcanzar en la empresa.

Asimismo, la importancia, de acuerdo con Aveva (2021) nos menciona que la eficiencia operativa es importante porque tiene un papel complejo en un mundo

donde los procesos industriales se optimizan continuamente. Por ejemplo, en el mundo de la industria 4.0 y la operación, han marcado el comienzo de una aceleración de la tecnología digital hacia las prácticas industriales, incluida la integración completa de la tecnología inteligente y la automatización. Es por ello que, el cambio a la nube está abriendo oportunidades a través de la accesibilidad en tiempo real a los datos, los nuevos estándares de seguridad cibernética y el aumento de las capacidades de colaboración remota donde evidenciamos una representación de eficiencia.

Al mismo tiempo, los objetivos Para Earley (2016) informa que más destaca en la producción eficiente, la cual consiste en alcanzar más con menos, teniendo en cuenta los siguientes principios: Ser incitado por la demanda del cliente, evitando los retrasos, eliminar desperdicio identificando mermas, encontrar la causa a la variación y eliminarla, organizar a las personas creando una estructura organizacional que apoye la misión de la organización, proporcionar a las personas capacitaciones para el desarrollo de aptitudes de nuestro capital humano, instalar indicadores que identifiquen puntos críticos para mejorar en base al objetivo de la organización.

Como también, es importante describir los factores, en el que Montalvo et al. (2020) Informa que los factores en la eficiencia son la mejora continua de los procesos, como adquirir innovación tecnológica; ahorro en coste para poder adquirir un software de BPM el cual mejoraría los tiempos en el flujo de trabajo de un proyecto; gestión documental que mejoraría al usar un software BPM ya que son escasas las empresas que cuentan con ello e implementar nuevas estrategias para darle un giro al modelo de negocio bastante exitoso y también mantener siempre al personal capacitado.

En referencia a las dimensiones de la variable Eficiencia Laboral, de acuerdo a Martínez (2003), citado por Quimis (2023) indica 4 dimensiones optimización, productos, recursos e intención de mejora. (i) Optimización, se refiere a que el proceso soluciona alguna complicación de cualquier tipo, puede ser técnico, reducir costos y realizar alguna tarea que logre efectuarse con responsabilidad social de compañías reconocidas y respetadas por el cliente, proyectándose como socialmente responsables. (ii) Productos, es la acción también conocida como servicios que ofertan costos al momento de recibirlo ofreciendo satisfacción al

cliente según demanda, quien observa su necesidad complacida, aquí no se considera el servicio extraordinario de venta en insumo. (iii) Recursos, son los medios que se hacen uso para alcanzar un fin que aporta a la satisfacción de los clientes, consiste en lograr objetivos de producción empleando correctamente los insumos, de tal manera que su inversión se convierta en una potencia laboral del trabajador. (iv) Intención de mejora, es utilizada para perfeccionar un proceso, según al modelo presentado al iniciar, teniendo en consideración que se analizan las fortalezas y debilidades, para identificar los puntos a mejorar o seguir manteniendo políticas y que solo se consideren corregir algunos de sus métodos.

II. METODOLOGÍA

El estudio se determinó de tipo básico. Tiene como finalidad enfocarse en el desarrollo de un marco teórico sobre un problema determinado por curiosidad e interés del investigador, considerando comprender todo fenómeno natural, social o cultural y el análisis de la relación entre variables. (Vásquez et al, 2023). Asimismo, se desarrolló como diseño no experimental. Es un enfoque que al momento de aplicarlo el investigador se ocupa de examinar fenómenos según como se producen en su entorno natural a fin de luego examinarlos sin alterar el objeto del estudio. Es el tipo de investigación que se desarrolla sin construir ninguna situación, es decir, que se estudian en base a circunstancias que ya existen (Rodríguez, 2020). A su vez, se estableció un enfoque cuantitativo. Se basa en utilizar preguntas y encuestas para poder recolectar datos numéricos que conllevan a realizar estudios estadísticos para derivar conclusiones y expresar el problema de la investigación. Se utiliza para evaluar y cuantificar variables, demostrar relaciones y realizar difusiones estadísticas (Rivera et al, 2023). Por otro lado, la investigación cuenta con un alcance correlacional, según Rivera et al. (2023) Las investigaciones correlacionales son un grupo de métodos estadísticos para calcular las pruebas de hipótesis que se relacionan entre dos variables. Sus valores varían entre -1 y 1 y es de importancia ya que estos indicadores estadísticos nos reportan si se encuentra una relación significativa. Asimismo, reportan sobre qué tan fuerte es la magnitud de relación entre las variables investigadas.

En referencia a las variables de operacionalización se detalla la misma. La definición conceptual de la variable Gestión por procesos. Es la estructura sistémica que permite determinar, entender e incrementar el valor agregado de cada proceso en la compañía para que se ejecuten las estrategias de negocio y lograr aumentar los clientes satisfechos. La organización de los procesos nos ayuda a identificar las carencias que se están presentando en las áreas operativas para así implementar rediseños al flujo de trabajo y convertirlos en procedimientos más eficientes, enfocándonos siempre en resolver las necesidades de los consumidores. (Bravo, 2009) citado por (Quimis, 2023). En la definición operacional, el presente estudio académico se evaluó y midió con la ayuda de un instrumento, el mismo que estará enfocado en las dimensiones, estrategias, personas, procesos, estructura y tecnología; por otro lado, la escala de medición fue ordinal. La definición conceptual

de la variable Eficiencia se trata de poder desarrollar una labor de gran calidad, teniendo en cuenta mejorar los tiempos de productividad y generar acuerdos estratégicos que contribuyan al logro de un buen servicio al cliente, utilizando todos los recursos necesarios para que las organizaciones puedan destacar, diferenciarse y situarse en el rubro. En otras palabras, la eficiencia consta en utilizar las herramientas disponibles de forma razonable y ejecutar las actividades en el menor tiempo posible para llegar al objetivo. (Martínez, 2003) citado por (Quimis, 2023). En la definición operacional, el estudio académico vigente fue medido con la ayuda de un instrumento, el mismo que estará enfocado en las dimensiones, optimización, productos, recursos, intención de mejora; por otro lado, la escala de medición fue ordinal.

En relación a la población, se refiere a que es el grupo total de individuos, casos y elementos que cuentan con características similares, los cuales son el objeto a investigar y se pueden percibir mediante un acontecimiento y lugar determinado en el que se puede realizar el estudio. Cabe resaltar que la selección de la población es según la finalidad que tiene el estudio y determina los alcances e importancia de los resultados logrados. (Romero et al, 2021). Para llegar a este punto se realizó una encuesta a los 22 empleados que son el número total de personal en la empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima. En los criterios de inclusión, se tomó en consideración a la totalidad de empleados en planilla, por lo que, en cuanto a los criterios de exclusión, no se consideró a ningún trabajador. En referencia a la muestra censal se establece cuando se cuenta con una población pequeña que normalmente se utiliza como muestra y se implementa en diversos estudios que permiten obtener cantidades grandes de información de una población amplia en un periodo relativamente breve de tiempo. Por ello, en el presente trabajo se contó con la totalidad de la población por ser finita. (Visocky, 2021). Por otro lado, se estableció un muestreo no probabilístico por conveniencia. De acuerdo con Arias (2021) es un método que consta en seleccionar o clasificar una parte de la población basándose en la decisión que tenga el investigador según criterios subjetivos, necesidades del objeto en estudio y conveniencia. Al contrario del muestreo probabilístico, esta no se selecciona al azar ni tampoco se hace uso de alguna técnica de muestreo estadístico. A su vez, en la unidad de análisis estuvo

dirigido al personal en planilla de la empresa de servicio de evaluación de conformidad.

En relación a la técnica aplicamos la encuesta. Según Reyes (2022) la técnica es la estructura del estudio, el cual obtiene respuestas al “cómo hacer” y permite la implementación del procedimiento en el área donde se utiliza. Cotidianamente las técnicas que se realizan son las encuestas y consta en la aplicación de un cuestionario el cual será replicado de igual manera a todas las personas involucradas en nuestra investigación. Para poder realizar la encuesta mediante una entrevista, esta se desarrolla con un manual de preguntas o de indicadores que detectan acerca de la persona o la comunidad, todos los componentes que nos permitan conocer de ella desde sus orígenes hasta la actualidad. A su vez, el instrumento determinado fue el cuestionario. Según Arias et al. (2022), es comúnmente utilizado en estudios de investigaciones científicas y es un formato que presenta una lista de preguntas y un grupo de respuestas opcionales que el entrevistado deberá responder. No existe respuesta correcta o incorrecta, el total de las respuestas tienen un resultado distinto y es dirigido a una población conformada por personas para así recolectar información. En la Validez: Según Villanueva (2022), nos menciona que es el nivel en que un método sirve para calcular con precisión y efectividad de un estudio, es decir, se define como el grado en que la demostración empírica y teoría aporta soporte a los análisis de los puntajes de un instrumento de evaluación. En el presente estudio académico, la validez se realizó a cargo de 3 especialistas en la temática donde verificaron la claridad, coherencia y relevancia de nuestro instrumento. En lo que respecta la confiabilidad, según Arispe et al. (2020) nos menciona que es el nivel en que un instrumento desarrolla resultados firmes en una muestra. Es posible realizarla a través de: medida de estabilidad, formas alternativas o paralelas, mitades partidas y solidez interna. La confiabilidad se aplicó por medio de una prueba piloto donde se pueda asegurar la misma índole de la realidad. La prueba piloto fue a través del alfa de Cronbach, el cual se aplicó a 10 empleados de la compañía, adquiriendo una fiabilidad de 0.749 para nuestra primera variable y 0.925 para la segunda.

En relación al método de análisis de datos, los autores Ruiz et al. (2021) es una herramienta que otorga a los administradores de empresas, de negocios o de las operaciones, diversas probabilidades para analizar información, generar

conclusiones, precisar y/o generalizar situaciones para poder tomar decisiones. Es por ello que los datos y su análisis aportan neutralidad, una medición precisa e irrefutable de un acontecimiento o fenómeno; lo mencionado no indica que sea la única manera de guiar un proceso de toma de decisiones, por ello es necesario focalizar la atención en causas y efectos que comprenden el fenómeno de investigación y que solo se deduce gracias a la aplicación de juicios de valoración cualitativos que lo definan y califiquen en su realidad organizacional. Asimismo, el estudio contó con la estadística descriptiva para identificar el nivel de la variable y su dimensión, seguidamente, se utilizó la estadística inferencial para comprobar las hipótesis planteadas en el estudio. Este método se realizó una vez terminada la encuesta y se procedió al llenado de la tabla de Excel para analizarlos en el SPSS V.27. Del mismo modo, mediante la prueba de normalidad, se evidenció el nivel de sig bilateral menor al 0,05; es por ello que en el estudio se empleó el coeficiente de Spearman.

En relación a los aspectos éticos, según Tafur et al. (2022) en este apartado explica la adecuación ética de los procedimientos a realizar en el estudio. Se sugiere que todo estudio cuente con un documento informando autorización y se refleje la aprobación por la comisión ética del estudio clínico. Igualmente, debe realizarse una declaración de confidencialidad de los datos personales a emplear y también se deben especificar los procedimientos que garanticen su seguridad. Para el actual trabajo se ha tenido en cuenta el consentimiento informado, ya que el estudio se ha elaborado de forma voluntaria y confiable, como también, hemos considerado la protección de datos, respetando la normativa actual y garantizando la reserva absoluta de los datos que corresponden a los participantes, los cuales se trataron anónimamente y fue realizado únicamente con fines investigativos; de igual forma, en cuanto a la imparcialidad, el estudio se desarrolló con neutralidad evitando cualquier forma de inclinación sin alterar la realidad; en cuanto a la originalidad del trabajo, se asegura que la investigación es propia e inédita, adecuando las mejores habilidades para garantizar la legitimidad de la investigación; finalmente en cuanto a los derechos del autor, se acató la propiedad de los creadores durante el desarrollo del estudio, como también, se citaron y referenciaron todas las bibliografías o fuentes empleadas según la normativa APA.

III. RESULTADOS

Acto seguido, después de haber aplicado la prueba de normalidad, se explican los resultados a través del instrumento.

Objetivo general: Determinar la relación entre gestión por procesos y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Hipótesis general:

H₁: Si existe relación entre la gestión por procesos del talento humano en la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024

H₀: No existe relación entre la gestión por procesos del talento humano en la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Tabla 1

Gestión por Procesos del Talento Humano y Eficiencia Laboral

		Eficiencia Laboral				Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo	Total	
Gestión por procesos del talento humano	Deficiente	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%	Rho de Spearman 0, 548** Sig. (bilateral) 0, 008
	Regular	0,0%	13,6%	4,5%	18,2%	
	Óptimo	0,0%	18,2%	59,1%	77,3%	
Total		4.5%	31,8%	63.6%	100%	

Nota: En base a la tabla 1, se ha empleado el coeficiente del rho Spearman con un valor $r=0,548^{**}$ donde se demuestra una correlación positiva considerable entre la gestión por procesos del talento humano y la eficiencia laboral.

Con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis general se utilizó el coeficiente de rho Spearman, con un resultado del p valor de 0,008 y en cuanto a la regla ($0,008 < 0,05$), se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Además, por medio del cruce de porcentajes adquiridos por ambas variables, se diagnosticó que la categorización de Gestión por procesos del talento humano cuenta con una influencia optima con la Eficiencia Laboral con un 59,1%.

Conforme al análisis inferencial en la empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, tendría que optimizar la gestión por procesos del talento humano conllevando a progresar la eficiencia laboral en la empresa en estudio.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la optimización en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y la optimización en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024

H0: No Existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y la optimización en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Tabla 2

Gestión por Procesos del Talento Humano y Optimización

		Optimización			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Gestión por procesos del talento humano	Deficiente	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%	Rho de Spearman 0,536* Sig. (bilateral) 0,010
	Regular	0,0%	18,2%	0,0%	18,2%	
	Óptimo	0,0%	36,4%	40,9%	77,3%	
Total		4.5%	54.6%	40.9%	100%	

Nota: Según la tabla 2, se empleó el coeficiente del rho con un valor $r=0,536^{**}$ el cual se verifica una correlación positiva considerable entre la gestión por procesos del talento humano y la optimización.

Con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis específica 1 se ha empleado el coeficiente de rho Spearman, con un resultado del p valor de 0,010 y según la regla ($0,010 < 0,05$), se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Además, al cruzar los porcentajes alcanzados por las ambas variables, se definió que la categorización de Gestión por procesos del talento humano cuenta con una influencia optima con la optimización con un 40,9%.

En base al análisis inferencial en la empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, tendría que optimizar la gestión por procesos del talento humano permitiendo perfeccionar la optimización.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y los productos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y los productos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024

H0: No Existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y los productos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Tabla 3

Gestión por Procesos del Talento Humano y Productos

		Productos				Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo	Total	
Gestión por procesos del talento humano	Deficiente	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%	Rho de Spearman 0,536* Sig. (bilateral) 0,010
	Regular	0,0%	18,2%	0,0%	18,2%	
	Óptimo	0,0%	36,4%	40,9%	77,3%	
Total		4,5%	54,6%	40,9%	100%	

Nota: De acuerdo a la tabla 3, se aplicó el coeficiente de Spearman con un valor $r=0,536^{**}$ demostrando que se verifica una correlación positiva considerable entre la gestión por procesos del talento humano y los productos.

Con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis específica 2 se ha empleado el coeficiente de rho Spearman, con un resultado del p valor de 0,010 y según la regla ($0,010 < 0,05$), se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Además, por medio del cruce de porcentajes alcanzados por las ambas variables, se precisó que la categorización de Gestión por procesos del talento humano cuenta con una influencia optima con los productos con un 40,9%.

De acuerdo al análisis inferencial en la empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, tendría que optimizar la gestión por procesos del talento humano a fin de mejorar los productos.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe relación entre la gestión del talento humano y los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024

H0: No Existe relación entre la gestión del talento humano y los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Tabla 4

Gestión por Procesos del Talento Humano y Recursos

		Recursos				Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo	Total	
Gestión por procesos del talento humano	Deficiente	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%	Rho de Spearman 0,458* Sig. (bilateral) 0,032
	Regular	0,0%	18,2%	0,0%	18,2%	
	Óptimo	0,0%	50,0%	27,3%	77,3%	
Total		4,5%	68,2%	27,3%	100%	

Nota: En referencia a la tabla 4, se utilizó el coeficiente del rho con un valor $r=0,458^{**}$ demostrando una correlación positiva media entre la gestión por procesos del talento humano y recursos.

Con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis específica 3 se ha empleado el coeficiente de rho Spearman, con un resultado del p valor de 0,032 y según la regla ($0,032 < 0,05$), se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

Además, por medio del cruce de porcentajes alcanzados por las ambas variables, se determinó que la categorización de Gestión por procesos del talento humano cuenta con una influencia óptima con los recursos con un 27,3%.

En referencia al análisis inferencial en la empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, tendría que optimizar la gestión por procesos del talento humano para progresar con los recursos.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Hipótesis específica 4:

Hi: Existe relación entre la gestión del talento humano y la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024

H0: No Existe relación entre la gestión del talento humano y la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024

Tabla 5

Gestión por Procesos del Talento Humano e Intención de Mejora

		Intención de mejora			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Gestión por procesos del talento humano	Deficiente	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%	Rho de Spearman 0,494* Sig.(bilateral) 0,019
	Regular	0,0%	0,0%	18,2%	18,2%	
	Óptimo	0,0%	0,0%	77,3%	77,3%	
Total		4.5%	0.0%	95.5%	100%	

Nota: Como se aprecia en la tabla 5, se ejecutó el coeficiente de Spearman con un valor $r=0,494^{**}$ evidenciando una correlación positiva media entre la gestión por procesos del talento humano y la intención de mejora.

Con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis específica 4 se ha empleado el coeficiente de rho Spearman, con un resultado del p valor de 0,019 y según la regla ($0,019 < 0,05$), se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

Además, cruzando los porcentajes alcanzados por las ambas variables, se identificó que la categorización de Gestión por procesos del talento humano cuenta con una influencia optima con la intención de mejora con un 77,3%.

Según el análisis inferencial en la empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, tendría que optimizar la gestión por procesos del talento humano conllevando a perfeccionar la intención de mejora.

IV. DISCUSIÓN

En adelante, se discuten nuestros resultados hallados con otros trabajos de investigación conforme a los objetivos e hipótesis planteados.

En base al objetivo general se ocupó el estadígrafo de Rho de Spearman, el cual obtuvo una correlación bilateral entre las variables gestión por procesos y eficiencia de 0,548; afirmando que se encuentra un nivel de correlación positiva considerable. En el caso de la aceptación o rechazo de la hipótesis general, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, donde el resultado de su p valor es de 0,008 y con la ayuda de la regla (Sig. $0,000 \leq 0,05$), aceptando la hipótesis alterna. Según estos resultados, lo contrastamos con el estudio del autor Carreño, (2022) que su finalidad fue aplicar las metodologías de Gestión por Procesos para elevar la Eficiencia Operativa en cada proceso productivo que tenga la compañía de empaques periodo 2020-2021. La metodología implementada fue cuantitativa y aplicada, con un diseño no experimental, el análisis del estudio académico fue mediante un muestreo no x, en sus resultados se verificó que al analizar los datos adquiridos del sistema ERP, se evidenció la condición actual de la compañía aplicando propuestas de solución, que alcanzó a mejorar la Eficiencia Operativa. Llegó a concluir que la Gestión por Procesos repercute en la Eficiencia Operativa de cada proceso productivo de la organización, concluyendo que aumentó la Eficiencia de 0,8857 a 0,9109 y los valores son mayores al 0,05. De acuerdo a nuestro aporte, es importante implementar la gestión por procesos del talento humano mediante estrategias que perfeccionen los procedimientos establecidos, los cuales serán reflejados en la mejora y buen desempeño que demuestre el personal a través de su eficiencia laboral en la empresa.

Para al objetivo específico 1, se manejó el coeficiente de Rho Spearman que logró una correlación bilateral entre la variable gestión por procesos y la dimensión optimización de 0,536 que significa un grado de correlación positiva considerable. Respecto a la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, en el que su resultado del p valor, es 0,010 y mediante la regla (Sig. $0,000 \leq 0,05$), aceptando la hipótesis alterna. El estudio se contrasta con el autor Vargas (2021) cuya intención fue ejecutar un paradigma de gestión por procesos para mejorar inconvenientes en la empresa Impression en

Ecuador tales como: manejar los procesos empíricamente, reducción del volumen de ventas, retraso en la entrega de pedidos e insatisfacción de clientes, aplicando la metodología de cualicuantitativa. Los resultados de la investigación fueron a través de la encuesta donde evidencia que el 30% de los colaboradores conoce de la estructura organizacional, el 50% algunas veces y el 20% casi siempre, por lo que se sugiere que los trabajadores socialicen más. Llegó a concluir que los flujogramas en el departamento de producción permitieron fijar el tiempo que requiere cada tarea, identificando los procesos que necesitan mayor control y la necesidad de actualizar el manual de políticas y funciones para disminuir todas las deficiencias en el área. A su vez, el estudio descrito, está relacionado con la optimización que según el autor Martínez (2003), citado por Quimis (2023) se trata en que el proceso soluciona alguna complicación de cualquier tipo, pueden ser inconvenientes técnicos, reducir costos y realizar alguna tarea que logre efectuarse con responsabilidad social de compañías reconocidas y respetadas por el cliente, proyectándose como socialmente responsables. En base a nuestro aporte, toda empresa debe implementar la gestión por procesos de cada área, fijar plazos para alcanzar metas, saber la cantidad de recursos que se manejan y el tiempo para el cumplimiento de cada función con el fin de lograr la optimización y explotar todo el potencial de la compañía para lograr el éxito comercial.

En cuanto al objetivo específico 2, se desarrolló el coeficiente de Rho Spearman que tuvo una correlación bilateral entre la variable gestión por procesos y la dimensión productos de 0,536 que resalta una correlación positiva considerable. Para aceptar o rechazar la hipótesis específica 2, se aplicó el estadígrafo Rho de Spearman, en el que su resultado del p valor es 0,010 y mediante la regla ($\text{Sig. } 0,000 \leq 0,05$), aceptando la hipótesis alterna. El trabajo académico se contrasta con el autor Zenteno (2023), que tiene como objetivo plantear un sistema de gestión por procesos para la dirección de conexión con la sociedad de la universidad de Cuenca, a través de instrumentos técnicos que determinen el nivel de cumplir tareas, empleando la metodología de gestión por procesos con el fin de relacionarse entre áreas, causando una mejor optimización de recursos y cumplimiento de tareas. Los resultados se obtuvieron de la encuesta que se realizó a seis empleados del área de dirección, indicando que un 83,33 % requiere crear conexión entre los procesos, el 100% que debería estandarizar la

documentación para el desarrollo, medir e inspeccionar los procesos, finalmente, el 83.33 % afirma que se ejecutan formularios en sus procesos. Llegó a concluir que el proyecto agrupó los procesos en macroprocesos según el propósito que tienen en común y se planteó un manual de procesos con indicadores de evaluación que permitirán hacer seguimiento semestralmente a los procesos de la Dirección de vinculación con la sociedad. Por otro lado, el estudio descrito, está relacionado con los productos que según el autor Martínez (2003), citado por Quimis (2023) es la acción también conocida como servicios que ofertan costos al momento de recibirlo ofreciendo satisfacción al cliente según demanda, quien observa su necesidad complacida, y no se considera el servicio extraordinario de venta en insumo. Según nuestro aporte, es importante mencionar que la gestión por procesos coopera en brindar ese valor agregado que se espera después de la transformación de insumos y servicios los cuales generan complacer todas las necesidades del consumidor con el fin de que la compañía lidere y destaque en la demanda.

En referencia al objetivo específico 3, se hizo uso del estadígrafo de Rho Spearman que contó con una correlación bilateral entre la variable gestión por procesos y la dimensión recursos de 0.458 el cual destaca una correlación positiva media. Con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis específica 3, se empleó el coeficiente Rho de Spearman, donde el resultado de su p valor es 0,032 y con la ayuda de la regla ($\text{Sig. } 0,000 \leq 0,05$), aceptando la hipótesis alterna. El trabajo en estudio se contrasta con la gestión por procesos, donde el autor Flores (2021) en su artículo en Perú. cuyo propósito es, explicar la aplicación de la gestión por procesos en las instituciones estatales en el marco de la Modernización, en el problema se aprecia que el modelo de los procesos es dedicado y eficaz pero las instituciones públicas no lo emplean según la normativa actual, dejando un vacío en la gestión, así como definir la metodología, identificar los factores estratégicos para el diseño de procesos institucionales, listar las tareas de control para evaluar cada proceso, identificar el mecanismo implementado para la mejora continua e identificar los medios de difusión interna y externa para que se conozcan los procesos, concluyendo que, el usar el correo electrónico, página web o intranet, son los medios más utilizados para difundir la información de la institución, sin embargo no existen procesos de aseguramiento en que la información haya llegado a las personas encargadas. Asimismo, el estudio descrito, está relacionado con los

recursos que según el autor Martínez (2003) citado por Quimis (2023) Son los medios que se hacen uso para alcanzar un fin que aporta a la satisfacción de los clientes. Consiste en lograr objetivos de producción empleando correctamente los insumos, de tal manera que su inversión se convierta en una potencia laboral del trabajador. En base a nuestro aporte, la gestión por procesos impacta considerablemente en los recursos, por lo tanto, se debe administrar correctamente los fondos económicos, proveer herramientas o equipos necesarios para la operación y controlar los tiempos de la producción con el fin de adquirir las metas pactadas por la compañía con mayor factibilidad.

Conforme al objetivo específico 4, se evidenció mediante el Rho Spearman una correlación bilateral entre la variable gestión por procesos y la dimensión intención de mejora de 0,494 el cual destaca una correlación positiva media. A fin de rechazar o aceptar la hipótesis específica 4, se usó el coeficiente Rho de Spearman, en que su p valor es 0,019 y por medio de la regla (Sig. $0,000 \leq 0,05$), +aceptando la hipótesis alterna. El trabajo en estudio contrasta con La gestión por procesos donde Cantero et al. (2021) en su artículo en Cuba, donde el objetivo fue diseñar los procesos fundamentales en una compañía comercializadora de la ciudad holguinera, en el problema se aprecia una carencia en la actualización de la documentación de cada proceso, concluyendo que al aplicar los procedimientos, se evidenció como principal deficiencia la desactualización de la documentación de estos y para ello se ejecutaron procesos operativos a través de la creación del mapa de procesos general, fichas de cada proceso, subproceso, flujogramas y cronograma, los cuales fueron considerados en la guía de procesos de la empresa. También, la investigación descrita, está relacionada con la intención de mejora donde según el autor Martínez (2003), citado por Quimis (2023) nos comenta que es utilizada para perfeccionar un proceso, según al modelo presentado al iniciar. Se analizan las fortalezas y debilidades, para identificar los puntos a mejorar o seguir manteniendo políticas y que solo se consideren corregir algunos de sus métodos. Correspondiente a nuestro aporte, es fundamental destacar que la gestión por procesos aporta y potencia a la intención de mejora, ejecutando proyectos de acción tales como, diseñar estrategias para el progreso continuo, impulsar la innovación y perfeccionar la calidad en cada servicio que se otorga para lograr destacar en el rubro.

V. CONCLUSIONES

Primera: Sobre el objetivo general, se aplicó el Rho Spearman con una correlación positiva considerable de $r:0,548$; asegurando relación en la gestión por procesos del talento humano y eficiencia, adquiriendo un p valor de $0,008$ menor a $0,05$; aceptando la alterna. En el análisis inferencial, se evidencia que a un óptimo uso de la gestión por procesos mejor será la eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima.

Segunda: Según el objetivo específico 1, se ejecutó el Rho con una correlación positiva considerable de un $r:0,536$; garantizando relación en la gestión por procesos del talento humano y optimización, donde se logró un p valor de $0,010$ menor a $0,05$, aceptando la alterna. En base al análisis inferencial se evidencia que, a un eficiente uso de la gestión por procesos mejor será la optimización en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima.

Tercera: Según el objetivo específico 2, se desarrolló el Rho con una correlación positiva considerable de $r:0,536$; confirmando relación en la gestión por procesos del talento humano y productos, también, se adquirió un p valor de $0,010$ menor a $0,05$; aceptando la alterna. Referente al análisis inferencial se evidencia que, a un óptimo uso de la gestión por procesos mejor serán los productos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima.

Cuarta: Según el objetivo específico 3, se implementó el Rho, determinando una correlación positiva media, con un $r:0,458$; declarando relación en la gestión por procesos del talento humano y recursos, también se logró un p valor de $0,032$ menor a $0,05$, aceptando la alterna. Con relación al análisis inferencial se evidencia que, a un óptimo uso de la gestión por procesos mejor serán los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima.

Quinta: Según el objetivo específico 4, con el Rho determinamos un grado de correlación positiva media de $r:0,494$, ratificando una relación en la gestión por procesos del talento humanos e intención de mejora, también, se obtuvo un p valor de $0,019$ menor a $0,05$; accediendo aceptar la hipótesis alterna. Conforme al análisis inferencial se evidencia que, a un eficiente uso de la gestión por procesos mejor será la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a gerencia de la institución, plantear estrategias de gestión por procesos del talento humano basados en procedimiento acordes a los procesos del área de talento humano, establecidos en el reclutamiento, selección, contratación, adiestramiento y capacitación, etc; las mismas que permitirán aumentar el desempeño, productividad, y potenciar el rendimiento de los trabajadores para mejorar la eficiencia laboral.

Segunda: Se recomienda, establecer un plan de gestión por procesos del talento humano basado en la implementación de herramientas que automaticen procesos del área, mediante un sistema ERP que permitirá registrar en tiempo real las asistencias, logrando un eficiente control de tareas considerados en la planilla, asimismo, permitirá aplicar las evaluaciones de desempeño, identificando procesos de mejora a cada trabajador, así como el desarrollo de personal con buen desempeño, optimizando los procesos.

Tercera: Se recomienda, desarrollar un plan de gestión por procesos del talento humano basado en el desarrollo profesional Personalizado, definiendo los objetivos específicos y medibles que permitan a los empleados saber exactamente qué se espera de ellos y cómo pueden alcanzarlo, fomentando la autorresponsabilidad y la proactividad en los empleados, el mismo que implica que cada individuo tome el control de su propio desarrollo y se comprometa a mejorar continuamente, el bienestar de los trabajadores.

Cuarta: Se propone, ejecutar un plan de gestión por procesos del talento humano en base a la ejecución eficiente de espacios y herramientas laborales, rediseñando una nueva política de teletrabajo parcial y estableciendo horarios flexibles que puedan alternarse entre áreas para reducir la urgencia del uso de espacios físicos a fin de mejorar el uso de los recursos de la compañía, como también del personal.

Quinta: Se recomienda, establecer un plan de gestión por procesos del talento humano basado en análisis de datos y métricas, el cual consta en determinar y hacer seguimiento a indicadores claves de rendimiento (KPI) que midan el desempeño de cada proceso del área y el impacto que ha alcanzado los progresos como parte de la intención de mejora implementada.

REFERENCIAS

- Acosta, E., Aldana, N. (2021). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia de una empresa de calzado en la ciudad de Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9631>.
- Alarcón, G., Alarcón, P. (2018). *La nueva concepción: fundamentos, conceptos y principios de la gestión por procesos*. La Caracola Editores.
<http://bit.ly/4cJ5Myh>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T & Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/22>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L. & Arellano, C. (2020). *La investigación científica, una aproximación para los estudios de posgrado*. Departamento de investigación y Postgrados Universidad Internacional del Ecuador. <https://bit.ly/3T5lr2L>
- Aveva (2021). *An action plan for operational efficiency*. AVEVA Group plc.
<http://bit.ly/4cMahs3>
- Barnó, L. & Stepien, A. (2019). *Efficiency and productivity in Architecture*. Catarata.
<https://bit.ly/4g0ff7r>
- Cabezas, C., Pérez, A., & Eiros, J. (2022). Analysis of the efficiency of hospitals in Castilla y León. *Revista española de salud pública*, 96 (2022), 01-12
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8620612>
- Bravo, C. (2009). *Gestión Avanzada de Procesos*. Editorial Evolución S.A.
<https://docplayer.es/6834319-Gestion-avanzada-de-procesos-1.html>
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., & Nápoles, A. (2021). Management by processes in a marketing company in the Holguin territory. *Revista cubana de ciencias*, 27(2), 01-11
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671001/>
- Carreño, G. (2022). *Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-*

2021. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84751>
- Chanca, J. (2020). Efficiency of the Organizational Climate and Work Performance of the Army Technological Higher Education Institute. *Revista Scientific*, 6(22), 270-290
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/818
- Chaves, E., & Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Contreras, F. Olaya, J & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores estándares*. Editado por: Fausto Francisco Matos Uribe, Manuel Caballero
<https://bit.ly/4dJqTC4>
- Depaz, R. (2022). *Gestión por procesos y mejora de la eficiencia en la gerencia de servicios a la ciudad y gestión ambiental de la municipalidad provincial de Huaral, 2021* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7376>
- Domínguez, C. (2020). *Análisis de eficiencia de centros educativos* (Tesis de Posgrado). Universidad Pablo de Olavide Sevilla. <https://bit.ly/3Z7Yv8i>
- Earley, J. (2016). *El eficiente libro sobre la eficiencia*. Wiley <https://bit.ly/3AH7KSu>
- Flores, S. (2021). Management by processes within the framework of the Modernization of Public Management in Peru, *Revista de investigación científica y tecnológica*, 2(3), 140-164
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8092603>
- Hernández, R & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7. a ed.)*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herrera, J. (2012). *Gestión por procesos*. Junta de Castilla y León.
<https://es.slideshare.net/sihesafore/13891957-librogestionporprocesos>
- Inga, L. (2020). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia del proceso comercial de la empresa FSA Cosmetis S.A.C* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58691>
- Jo, G. (2023). Management by Processes and Management of Indicators in educational institutions in Peru. <https://bit.ly/3T9nhRz>
- Leal, F. (2023). What is process management in the public sector?. <https://bit.ly/4dZESUB>
- Lira, J. (2021). *Enfoque de la gestión por procesos*. Editado por: Jorge Lira Camargo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=851165>
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de Procesos*. EUMED - Universidad de Málaga https://www.academia.edu/35731747/GESTI%C3%93N_DE_PROCESOS
- Martínez, M (2003). *Business Management: balancing objectives and values*. Ediciones Diaz Santos S.A. <https://bit.ly/4dJo2ZJ>
- Mondy, R., Noe, R., Dessler, G., Robbins, S & Judge, T. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación de México. <https://bit.ly/3X8858z>
- Mori, D., Saavedra, R., Torres, J. & Pizango, F. (2022). Process management level in a local educational management unit, Peru 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 3815-3832. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2889>
- Montalvo, L., Farias, G., Pacheco, A & Ollague, J., (2020). *Impacto de la tecnología business process management en la atención a clientes de organizaciones privadas*. 593 Digital Publisher CEIT. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/432
- Navarro, G., Rodriguez, R. (2022). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en el área administrativa en la empresa de construcción vial Cusco 2022*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97427>
- Quimis, A. (2023). *Gestión de procesos y eficiencia operativa en los servicios del área de emergencia de un hospital de Manabí, Ecuador, 2022*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109175>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Page Publishing, INC. <https://bit.ly/3Mo9AdM>
- Rivera, O., Yangali, J., Rodriguez, J & Ipanaqué, M. (2023). *Manual de procesamiento estadístico para la investigación con SPSS*. Fondo Editorial

- de la Universidad Privada Norbert Wiener.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8292>
- Rivero, M., Meneses, P., García, J., Anibal, R & Zevallos, E. (2021). *Metodología de la Investigación Primera Edición*. Editorial Universitaria Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://bit.ly/4cTa866>
- Rodriguez, M., Suriaga, M., Medina, G., Calderón, R., & Duque, F. (2019). *La eficiencia y la eficacia en procesos administrativos*. Cidepro Editorial <https://bit.ly/3Zc9kpX>
- Rodríguez, Y (2020). *Metodología de la Investigación*. Klik Soluciones Educativas <https://bit.ly/47aSDNf>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Díaz, G & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación 1era. edición*. Edicumbre Editorial Corporativa. <https://bit.ly/4e8EyT7>
- Ruiz, C., Valenzuela, M. (2021). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT) - Fondo Editorial.
<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Soto, A. (2021). Process management as a fundamental tool in ensuring the quality of university courses. *Revista costarricense de investigación*, 22(2), 1-24. <https://www.redalyc.org/journal/447/44770546017/>
- Tafur, R. & Izaguirre, M. (2022). *Cómo hacer un proyecto de investigación 3era Edición*. Alpha Editorial S.A. <https://bit.ly/3TaLI6K>
- Tello, M. (2022). technical efficiency index Peruvian companies. *Revista desarrollo y sociedad*, 90(111), 111-151 <https://bit.ly/3z4ybRJ>
- Urdaneta, A., Borgucci., E, y Jaramillo., B. (2021). Economic growth and the theory of dynamic efficiency. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), pp. 93-116. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.06>
- Vargas,A. (2021). *Modelo de gestión por procesos en la Empresa Impression* (Tesis de Pregrado). Pontificia universidad católica del Ecuador.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3372>
- Vásquez, A., Guanuchi, L., Cahuana, R., Treves, R & Holgado, J. (2023). *Métodos de investigación científica*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/105>

Villanueva, F. (2022). Metodología de la Investigación. Klik Soluciones educativas S.A. de C.V. <https://bit.ly/3X8XTMV>

Visocky, J. (2021). *Manual de investigación para diseñadores*. Blume. <http://bit.ly/3yWQpEP>

Zenteno, M. (2023). *Diseño de una propuesta de gestión por procesos en la dirección de vinculación con la sociedad de la universidad de Cuenca* (Tesis de Posgrado). Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24183>

Zevallos, L. (2022). Implementación de la gestión por procesos y su influencia en la eficiencia de la Corporación Marie SAC 2021 (Tesis de pregrado). Universidad Continental. <https://bit.ly/477aGn>

ANEXOS

Anexo 1 – Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos del talento humano	Es la estructura sistémica que permite determinar, entender e incrementar el valor agregado de cada proceso en la compañía para que se ejecuten las estrategias de negocio y lograr que aumente la satisfacción en los clientes. La organización de los procesos nos ayuda a identificar las carencias que se están presentando en las áreas operativas para así implementar rediseños al flujo de trabajo y convertirlos en procedimientos más eficientes, enfocándonos siempre en resolver las necesidades de los consumidores.. (Bravo, 2009) citado por (Quimis, 2023)	El presente trabajo se medirá a través de un instrumento, el mismo que estará enfocado en las dimensiones, estrategias, personas, procesos, estructura y tecnología.	Estrategias	Compromiso	Ordinal
				Productividad	
				Liderazgo	
			Personas	Competencias del equipo administrativo y operativo	
				Competencias del equipo de jefatura y gerencial	
			Procesos	Rediseño de procesos	
				Diseño	
			Estructura	Áreas de la empresa	
				Correcta asignación de responsabilidades	
				Correcta asignación de salarios	
			Tecnología	Herramientas de software	
				Conocimientos Microsoft office	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Eficiencia Laboral	La eficiencia operativa se trata de poder desarrollar una labor de gran calidad, teniendo en cuenta mejorar los tiempos de productividad y generar acuerdos estratégicos que contribuyan al logro de un buen servicio al cliente, utilizando todos los recursos necesarios para que las organizaciones puedan destacar, diferenciarse y situarse en el rubro. En otras palabras, la eficiencia consta en utilizar las herramientas disponibles de forma razonable y ejecutar las actividades en el menor tiempo posible para llegar al objetivo. (Martínez, 2003), citado por (Quimis, 2023)	El presente trabajo se medirá a través de un instrumento, el mismo que estará enfocado en las dimensiones, optimización, productos, recursos e intención de mejora.	Optimización	Planificación	Ordinal
				Desarrollo profesional	
				Rendimiento	
			Productos	Productividad	
				Estrategia de servicios	
				Entrega a tiempo	
			Recursos	Identificación con la organización	
				Relación con los empleados	
				Recursos económicos	
			Intención de Mejora	Niveles de conocimiento	
				Niveles de satisfacción	
				Ambiente de trabajo	

Matriz de Consistencia

“Gestión Por Procesos Del Talento Humano Y Eficiencia Laboral En Una Empresa De Servicio De Evaluación De Conformidad, Lima, 2024”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la eficiencia Laboral en una servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: Si existe relación entre la gestión por procesos del talento humano en la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024; Ho: No existe relación entre la gestión por procesos del talento humano en la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.</p>	<p>Variable 01</p> <p>Gestión por procesos del talento Humano.</p>	<p>Dimensiones de variable 01</p> <p>Estrategias</p> <p>Personas</p> <p>Procesos</p>	<p>Indicadores de variable 01</p> <p>Compromiso</p> <p>Productividad</p> <p>Liderazgo</p> <p>Competencias del equipo administrativo y operativo</p> <p>Competencias del equipo de jefatura y gerencial</p> <p>Rediseño de procesos</p> <p>Diseño</p>	<p>Tipo de Inv.</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de Inv.</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel:</p> <p>correlacional</p> <p>Población:</p> <p>22</p> <p>Muestra:</p> <p>22 (Muestra censal)</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

<p>(c) ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos del talento humano y los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024?</p> <p>(d) ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos del talento humano y la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024?</p>	<p>conformidad, Lima, 2024.</p> <p>(c) Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.</p> <p>(d) Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.</p>	<p>evaluación de conformidad, Lima, 2024</p> <p>H₀: No Existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y los productos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024</p> <p>H_i: Existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024</p> <p>H₀: No Existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y los recursos en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024</p> <p>H_i: Existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024</p> <p>H₀: No Existe relación entre la gestión por procesos del talento humano y la intención de mejora en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024</p>		<p>Intención de mejora</p>	<p>Relación con los empleados</p> <p>Recursos económicos</p> <p>Niveles de conocimiento</p> <p>Niveles de satisfacción</p> <p>Ambiente de trabajo</p>	
---	---	---	--	----------------------------	---	--

Anexo 2

**CUESTIONARIO DE GESTION POR PROCESOS Y EFICIENCIA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

GESTIÓN POR PROCESOS	TA	A	I	D	TD
Estrategia	5	4	3	2	1
Compromiso					
1. ¿Considera que en la empresa se refleja el compromiso del personal con la finalidad de desarrollar una eficiente productividad?					
2. ¿Sientes que tu trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?					
Productividad					
3. ¿Dedicas mucho tiempo de tu jornada laboral a trabajar en urgencias o puedes centrarte en las tareas más importantes?					
4. ¿Tienes claro los criterios de priorización de tareas en función a los objetivos de tu área?					
Liderazgo					
5. ¿Usted considera que su jefe inmediato ejerce una buena gestión como líder?					
6. ¿Estás dispuesto a asumir la responsabilidad cuando los miembros de tu equipo no cumplen con las expectativas?					
Personas					
Competencias del equipo administrativo y operativo					
7. ¿Considera que se realizan capacitaciones y evaluaciones de forma programada y periódica al personal?					

8. ¿Considera que las normas y procedimientos son definidos en la empresa?					
Competencias del equipo de jefatura y gerencial					
9. ¿Considera que el personal directivo posee las competencias en relación a los procesos con la finalidad de hacerlos más eficientes?					
10. ¿Considera que el proceso de comunicación se desarrolla de forma adecuada entre el personal de jefatura y comercial con los trabajadores?					
Procesos	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Rediseño de procesos					
11. ¿Usted considera que al momento de realizar cambios sobre los procesos en una determinada área estos son bien recibidos por el personal?					
12. ¿Consideras que en el área se debe hacer un rediseño de varios procesos ya que no están actualizados?					
Diseño					
13. ¿El Área de recursos humanos posee manuales en cada una de sus actividades?					
14. ¿El Área de recursos humanos tienes procesos definidos para cada una de sus actividades?					
Estructura	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Áreas de la empresa					
15. ¿Considera que los espacios compartidos de la empresa cumplen con las condiciones laborales para trabajar?					
16. ¿Considera que se respeta el nivel jerárquico en la empresa?					
Correcta de asignación de responsabilidades					
17. ¿El personal a cargo cumple con el perfil de puesto para el cumplimiento de sus funciones?					
Correcta asignación de salarios					
18. ¿La empresa tiene una estructura salarial acorde a las funciones y puesto de trabajo?					
Tecnología					
Herramienta de software					
19. ¿La empresa posee herramientas o software que ayuden al desarrollo de sus actividades?					
Conocimientos Microsoft Office					
20. ¿En el área de trabajo se utilizan los programas de Microsoft Office disponibles en las actividades diarias?					

21. ¿Considera que mediante el uso de recursos de office sus actividades diarias se simplifican?					
EFICIENCIA	TA	A	I	D	TD
Optimización	5	4	3	2	1
Planificación					
22. ¿La empresa tiene planificado capacitaciones que ayuden a desarrollar nuevas habilidades que le permiten un mejor desempeño?					
23. ¿Considera que el personal cumple y conoce las funciones que son asignadas a su puesto laboral?					
Desarrollo Profesional					
24. ¿Considera que los procedimientos y las funciones que se realizan se efectúan según la competencia del cada trabajador?					
25. ¿Conoce los procesos que ayudarían a mejorar las actividades diarias en su área de trabajo?					
Rendimiento					
26. ¿Las exigencias establecidas por la empresa permiten que su trabajo sea óptimo?					
Productos	TA	A	I	D	TD
Productividad	5	4	3	2	1
27. ¿Considera que en la empresa se realizan las actividades diarias en el tiempo adecuado?					
28. ¿Considera que su jefe inmediato influye en el cumplimiento de sus objetivos?					
Estrategia de servicios					
29. ¿Considera que en la empresa el personal realiza estrategias adecuadas que ayudan a mejorar el servicio?					
Entrega a tiempo					
30. ¿En base a su experiencia, considera que existen procedimientos que puede mejorar los plazos de entrega de sus actividades?					
31. ¿Los trabajadores cumplen con la entrega de informes o documentos en los plazos establecidos?					
Recursos	TA	A	I	D	TD
Identificación con la organización	5	4	3	2	1
32. ¿La empresa proporciona las herramientas y los equipos que permite los brindar un buen servicio?					
Relación con los empleados					
33. ¿Considera que su área cuenta con el capital humano necesario para efectuar sus actividades diarias?					
Recursos económicos					

34. ¿La empresa dispone del capital necesario para seguir creciendo en el mercado?					
35. ¿La empresa cuenta con recursos suficientes para realizar el mantenimiento de las herramientas de trabajo o la compra de las mismas?					
Intención de mejora	TA	A	I	D	TD
Niveles de conocimiento	5	4	3	2	1
36. ¿Considera que el personal demuestra sus capacidades para un eficiente desempeño en sus labores diarias?					
37. ¿El área de recursos humanos contrata al personal según las competencias requeridas para el puesto de trabajo?					
Niveles de satisfacción					
38. ¿Considera que dirección y la gerencia general se ocupa de los problemas del personal para lograr altos niveles de satisfacción?					
39. ¿La empresa tiene políticas que permiten el reconocimiento a los trabajadores con buen desempeño laboral?					
Ambiente de trabajo					
40. ¿Considera que su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo?					
41. ¿Considera que el área de recursos humanos tiene establecido programas que permiten asegurar la integración del personal?					

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jorge Robinson Villanueva Villacorta		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	MBA – Administración de Negocios		
Institución donde labora:	Qaly Warma		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Chinchon Meneses, Valerie Nguetzy
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A todo el personal de la empresa Lenor Perú S.A.C
Significación:	Está compuesto por dos variables La primera contiene 05 dimensiones y 12 indicadores y 21 ítems en total La segunda contiene 04 dimensiones y 12 indicadores y 20 ítems en total El objetivo es medir la relación de las variables

4. Soporte teórico
(describir en función al modelo teórico)

Gestión por procesos

Bravo (2009), Es la estructura sistémica que permite determinar, entender e incrementar el valor agregado de cada proceso en la compañía para que se ejecuten las estrategias de negocio y lograr que aumente la satisfacción en los clientes. La organización de los procesos nos ayuda a identificar las carencias que se están presentando en las áreas operativas para así implementar rediseños al flujo de trabajo y convertirlos en procedimientos más eficientes, enfocándonos siempre en resolver las necesidades de los consumidores.

Eficiencia

Martínez (2003), La eficiencia operativa se trata de poder desarrollar una labor de gran calidad, teniendo en cuenta mejorar los tiempos de productividad y generar acuerdos estratégicos que contribuyan al logro de un buen servicio al cliente, utilizando todos los recursos necesarios para que las organizaciones puedan destacar, diferenciarse y situarse en el rubro. En otras palabras, la eficiencia consta en utilizar las herramientas disponibles de forma razonable y ejecutar las actividades en el menor tiempo posible para llegar al objetivo.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	- Estrategias	Es el cómo la compañía mejora su proceso para otorgar valores agregados a sus productos según la creación de proyectos.
	- Personas	Se trata de las partes que se desenvuelven y vinculan con las compañías.
	- Procesos	Son los pasos a seguir para poder planificar, se establecen acciones precisas y con orientación clara para no cometer errores.
	- Estructura	Forma parte de la jerarquización, dividir responsabilidades y funciones dentro de un proyecto lucrativo.
	- Tecnología	Hace sencilla la labor organizacional por otorgar equipos tecnológicos para lograr un producto de gran nivel.
Eficiencia	- Optimización	Se refiere a que el proceso soluciona alguna complicación de cualquier tipo, puede ser técnico, reducir costos, entre otros.
	- Productos	Es la acción también conocida como servicios que ofertan costos al momento de recibirlo ofreciendo satisfacción al cliente, quien observa su necesidad complacida.
	- Recursos	Consiste en lograr objetivos de producción empleando correctamente los insumos.
	- Intención de mejora	Es perfeccionar un proceso, según al modelo presentado al iniciar, considerando que en el cumplimiento de las funciones se analicen fortalezas y debilidades, para que mejoren o se mantengan por políticas de corrección que se apliquen mediante métodos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Lenor Perú SAC, Elaborado por Chinchon Meneses Valerie Nguetzy, en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Variable 1 Gestión por procesos (con sus dimensiones Estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología)

- Primera dimensión: Estrategia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el **indicador** en compromiso, productividad y liderazgo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿Considera que en la empresa se refleja el compromiso del personal con la finalidad de desarrollar una eficiente productividad? ¿Sientes que tu trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?	4	4	4	4
Productividad	¿Dedicas mucho tiempo de tu jornada laboral a trabajar en urgencias o puedes centrarte en las tareas más importantes? ¿Tienes claro los criterios de priorización de tareas en función a los objetivos de tu área?	4	4	4	4
Liderazgo	¿Usted considera que su jefe inmediato ejerce una buena gestión como líder? ¿Estás dispuesto a asumir la responsabilidad cuando los miembros de tu equipo no cumplen con las expectativas?	4	4	4	4

- **Segunda dimensión:** Personas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el **indicador** en Competencias del equipo administrativo y operativo, competencias del equipo de jefatura y comercial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencias del equipo administrativo y operativo	¿Considera que se realizan capacitaciones y evaluaciones de forma programada y periódica al personal? ¿Considera que las normas y procedimientos son definidos en la empresa?	4	4	4	4
Competencias del equipo de jefatura y comercial	¿Considera que el personal directivo posee las competencias en relación a los procesos con la finalidad de hacerlos más eficientes? ¿Considera que el proceso de comunicación se desarrolla de forma adecuada entre el personal de jefatura y comercial con los trabajadores?	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Tercera dimensión: Procesos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Rediseño de procesos y diseño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rediseño de procesos	¿Usted considera que al momento de realizar cambios sobre los procesos en una determinada área estos son bien recibidos por el personal? ¿Consideras que en el área se debe hacer un rediseño de varios procesos ya que no están actualizados?	4	4	4	4
Diseño	¿El Área de recursos humanos posee manuales en cada una de sus actividades? ¿El Área de recursos humanos tienes procesos definidos para cada una de sus actividades?	4	4	4	4

- Cuarta dimensión: Estructura
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Áreas de la empresa, correcta asignación de responsabilidades y salarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Áreas de la empresa	¿Considera que los espacios compartidos de la empresa cumplen con las condiciones laborales para trabajar? ¿Considera que se respeta el nivel jerárquico en la empresa?	4	4	4	4
Correcta asignación de responsabilidades	¿El personal a cargo cumple con el perfil de puesto para el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	4
Correcta asignación de salarios	¿La empresa tiene una estructura salarial acorde a las funciones y puesto de trabajo?	4	4	4	4

- Quinta dimensión: Tecnología
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Herramienta de software y conocimientos en Microsoft Office

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramienta de software	¿La empresa posee herramientas o software que ayuden al desarrollo de sus actividades?	4	4	4	4
Conocimientos en Microsoft Office	¿En el área de trabajo se utilizan los programas de Microsoft Office disponibles en las actividades diarias? ¿Considera que mediante el uso de recursos de office sus actividades diarias se simplifican?	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: Variable 2, Eficiencia (Optimización, productos, recursos e intención de mejora)

- Primera dimensión: Optimización
- Objetivos de la Dimensión: Medir la planificación, el desarrollo profesional y rendimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	<p>¿La empresa tiene planificado capacitaciones que ayuden a desarrollar nuevas habilidades que le permiten un mejor desempeño?</p> <p>¿Considera que el personal cumple y conoce las funciones que son asignadas a su puesto laboral?</p>	4	4	4	4
Desarrollo profesional	<p>¿Considera que los procedimientos y las funciones que se realizan se efectúan según la competencia del cada trabajador?</p> <p>¿Conoce los procesos que ayudarían a mejorar las actividades diarias en su área de trabajo?</p>	4	4	4	4
Rendimiento	<p>¿Las exigencias establecidas por la empresa permiten que su trabajo sea óptimo?</p>	4	4	4	4

- **Segunda dimensión:** Productos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la productividad, estrategias de servicios y entrega a tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	<p>¿Considera que en la empresa se realizan las actividades diarias en el tiempo adecuado?</p> <p>¿Considera que su jefe inmediato influye en el cumplimiento de sus objetivos?</p>	4	4	4	4
Estrategias de Servicios.	<p>¿Considera que en la empresa el personal realiza estrategias adecuadas que ayudan a mejorar el servicio?</p>	4	4	4	4
Entrega a tiempo	<p>¿En base a su experiencia, considera que existen procedimientos que puede mejorar los plazos de entrega de sus actividades?</p> <p>¿Los trabajadores cumplen con la entrega de informes o documentos en los plazos establecidos?</p>	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- **Tercera dimensión: Recursos**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la Identificación con la organización, relación con los empleados y recursos económicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación con la organización	¿La empresa proporciona las herramientas y los equipos que permite los brindar un buen servicio?	4	4	4	4
Relación con los empleados	¿Considera que su área cuenta con el capital humano necesario para efectuar sus actividades diarias?	4	4	4	4
Recursos económicos	¿La empresa dispone del capital necesario para seguir creciendo en el mercado? ¿La empresa cuenta con recursos suficientes para realizar el mantenimiento de las herramientas de trabajo o la compra de las mismas?	4	4	4	4

- **Cuarta dimensión: Intención de mejora**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar los niveles de conocimiento, niveles de satisfacción y ambientes de trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Niveles de conocimiento	¿Considera que el personal demuestra sus capacidades para un eficiente desempeño en sus labores diarias? ¿El área de recursos humanos contrata al personal según las competencias requeridas para el puesto de trabajo?	4	4	4	4
Niveles de satisfacción	¿Considera que dirección y la gerencia general se ocupa de los problemas del personal para lograr altos niveles de satisfacción? ¿La empresa tiene políticas que permiten el reconocimiento a los trabajadores con buen desempeño laboral?	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ambientes de trabajo	¿Considera que su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo? ¿Considera que el área de recursos humanos tiene establecido programas que permiten asegurar la integración del personal?	4	4	4	4
----------------------	--	---	---	---	---

DNI: 40226875

Teléfono: 992266670


Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Manuel Jesús Facundo Jiménez	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Magíster en Administración y Marketing	
Institución donde labora:	Universidad Señor de Sipán	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Chinchon Meneses, Valerie Nguetzy
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A todo el personal de la empresa Lenor Perú S.A.C
Significación:	Está compuesto por dos variables La primera contiene 05 dimensiones y 12 indicadores y 21 ítems en total La segunda contiene 04 dimensiones y 12 indicadores y 20 ítems en total El objetivo es medir la relación de las variables

4. Soporte teórico
(describir en función al modelo teórico)

Gestión por procesos

Bravo (2009), Es la estructura sistémica que permite determinar, entender e incrementar el valor agregado de cada proceso en la compañía para que se ejecuten las estrategias de negocio y lograr que aumente la satisfacción en los clientes. La organización de los procesos nos ayuda a identificar las carencias que se están presentando en las áreas operativas para así implementar rediseños al flujo de trabajo y convertirlos en procedimientos más eficientes, enfocándonos siempre en resolver las necesidades de los consumidores.

Eficiencia

Martínez (2003), La eficiencia operativa se trata de poder desarrollar una labor de gran calidad, teniendo en cuenta mejorar los tiempos de productividad y generar acuerdos estratégicos que contribuyan al logro de un buen servicio al cliente, utilizando todos los recursos necesarios para que las organizaciones puedan destacar, diferenciarse y situarse en el rubro. En otras palabras, la eficiencia consta en utilizar las herramientas disponibles de forma razonable y ejecutar las actividades en el menor tiempo posible para llegar al objetivo.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	- Estrategias	Es el cómo la compañía mejora su proceso para otorgar valores agregados a sus productos según la creación de proyectos.
	- Personas	Se trata de las partes que se desenvuelven y vinculan con las compañías.
	- Procesos	Son los pasos a seguir para poder planificar, se establecen acciones precisas y con orientación clara para no cometer errores.
	- Estructura	Forma parte de la jerarquización, dividir responsabilidades y funciones dentro de un proyecto lucrativo.
	- Tecnología	Hace sencilla la labor organizacional por otorgar equipos tecnológicos para lograr un producto de gran nivel.
Eficiencia	- Optimización	Se refiere a que el proceso soluciona alguna complicación de cualquier tipo, puede ser técnico, reducir costos, entre otros.
	- Productos	Es la acción también conocida como servicios que ofertan costos al momento de recibirlo ofreciendo satisfacción al cliente, quien observa su necesidad complacida.
	- Recursos	Consiste en lograr objetivos de producción empleando correctamente los insumos.
	- Intención de mejora	Es perfeccionar un proceso, según al modelo presentado al iniciar, considerando que en el cumplimiento de las funciones se analicen fortalezas y debilidades, para que mejoren o se mantengan por políticas de corrección que se apliquen mediante métodos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Lenor Perú SAC, Elaborado por Chinchon Meneses Valerie Nguetzy, en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del instrumento: Variable 1 Gestión por procesos (con sus dimensiones Estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología)

- Primera dimensión: Estrategia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el **indicador** en compromiso, productividad y liderazgo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿Considera que en la empresa se refleja el compromiso del personal con la finalidad de desarrollar una eficiente productividad? ¿Sientes que tu trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?	4	4	4	4
Productividad	¿Dedicas mucho tiempo de tu jornada laboral a trabajar en urgencias o puedes centrarte en las tareas más importantes? ¿Tienes claro los criterios de priorización de tareas en función a los objetivos de tu área?	4	4	4	4
Liderazgo	¿Usted considera que su jefe inmediato ejerce una buena gestión como líder? ¿Estás dispuesto a asumir la responsabilidad cuando los miembros de tu equipo no cumplen con las expectativas?	4	4	4	4

- **Segunda dimensión:** Personas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Competencias del equipo administrativo y operativo, competencias del equipo de jefatura y comercial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencias del equipo administrativo y operativo	¿Considera que se realizan capacitaciones y evaluaciones de forma programada y periódica al personal? ¿Considera que las normas y procedimientos son definidos en la empresa?	4	4	4	4
Competencias del equipo de jefatura y comercial	¿Considera que el personal directivo posee las competencias en relación a los procesos con la finalidad de hacerlos más eficientes? ¿Considera que el proceso de comunicación se desarrolla de forma adecuada entre el personal de jefatura y comercial con los trabajadores?	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Tercera dimensión: Procesos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Rediseño de procesos y diseño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rediseño de procesos	¿Usted considera que al momento de realizar cambios sobre los procesos en una determinada área estos son bien recibidos por el personal? ¿Consideras que en el área se debe hacer un rediseño de varios procesos ya que no están actualizados?	4	4	4	4
Diseño	¿El Área de recursos humanos posee manuales en cada una de sus actividades? ¿El Área de recursos humanos tiene procesos definidos para cada una de sus actividades?	4	4	4	4

- Cuarta dimensión: Estructura
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Áreas de la empresa, correcta asignación de responsabilidades y salarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Áreas de la empresa	¿Considera que los espacios compartidos de la empresa cumplen con las condiciones laborales para trabajar? ¿Considera que se respeta el nivel jerárquico en la empresa?	4	4	4	4
Correcta asignación de responsabilidades	¿El personal a cargo cumple con el perfil de puesto para el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	4
Correcta asignación de salarios	¿La empresa tiene una estructura salarial acorde a las funciones y puesto de trabajo?	4	4	4	4

- Quinta dimensión: Tecnología
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Herramienta de software y conocimientos en Microsoft Office

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramienta de software	¿La empresa posee herramientas o software que ayuden al desarrollo de sus actividades?	4	4	4	4
Conocimientos en Microsoft Office	¿En el área de trabajo se utilizan los programas de Microsoft Office disponibles en las actividades diarias? ¿Considera que mediante el uso de recursos de office sus actividades diarias se simplifican?	4	4	4	4

Dimensiones del instrumento: Variable 2, Eficiencia (Optimización, productos, recursos e intención de mejora)

- Primera dimensión: Optimización
- Objetivos de la Dimensión: Medir la planificación, el desarrollo profesional y rendimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	¿La empresa tiene planificado capacitaciones que ayuden a desarrollar nuevas habilidades que le permiten un mejor desempeño? ¿Considera que el personal cumple y conoce las funciones que son asignadas a su puesto laboral?	4	4	4	4
Desarrollo profesional	¿Considera que los procedimientos y las funciones que se realizan se efectúan según la competencia del cada trabajador? ¿Conoce los procesos que ayudarían a mejorar las actividades diarias en su área de trabajo?	4	4	4	4
Rendimiento	¿Las exigencias establecidas por la empresa permiten que su trabajo sea óptimo?	4	4	4	4

- **Segunda dimensión:** Productos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la productividad, estrategias de servicios y entrega a tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	¿Considera que en la empresa se realizan las actividades diarias en el tiempo adecuado? ¿Considera que su jefe inmediato influye en el cumplimiento de sus objetivos?	4	4	4	4
Estrategias de Servicios.	¿Considera que en la empresa el personal realiza estrategias adecuadas que ayudan a mejorar el servicio?	4	4	4	4
Entrega a tiempo	¿En base a su experiencia, considera que existen procedimientos que puede mejorar los plazos de entrega de sus actividades? ¿Los trabajadores cumplen con la entrega de informes o documentos en los plazos establecidos?	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- **Tercera dimensión: Recursos**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la Identificación con la organización, relación con los empleados y recursos económicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación con la organización	¿La empresa proporciona las herramientas y los equipos que permite los brindar un buen servicio?	4	4	4	4
Relación con los empleados	¿Considera que su área cuenta con el capital humano necesario para efectuar sus actividades diarias?	4	4	4	4
Recursos económicos	¿La empresa dispone del capital necesario para seguir creciendo en el mercado? ¿La empresa cuenta con recursos suficientes para realizar el mantenimiento de las herramientas de trabajo o la compra de las mismas?	4	4	4	4

- **Cuarta dimensión: Intención de mejora**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar los niveles de conocimiento, niveles de satisfacción y ambientes de trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Niveles de conocimiento	¿Considera que el personal demuestra sus capacidades para un eficiente desempeño en sus labores diarias? ¿El área de recursos humanos contrata al personal según las competencias requeridas para el puesto de trabajo?	4	4	4	4
Niveles de satisfacción	¿Considera que dirección y la gerencia general se ocupa de los problemas del personal para lograr altos niveles de satisfacción? ¿La empresa tiene políticas que permiten el reconocimiento a los trabajadores con buen desempeño laboral?	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ambientes de trabajo	¿Considera que su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo? ¿Considera que el área de recursos humanos tiene establecido programas que permiten asegurar la integración del personal?	4	4	4	4
----------------------	--	---	---	---	---

DNI: 16772428
Teléfono: 938384674


Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Abraham José García Yovera		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Talento Humano		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autora:	Chinchon Meneses, Valerie Nguetzy
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A todo el personal de la empresa Lenor Perú S.A.C
Significación:	Está compuesto por dos variables La primera contiene 05 dimensiones y 12 indicadores y 21 ítems en total La segunda contiene 04 dimensiones y 12 indicadores y 20 ítems en total El objetivo es medir la relación de las variables

4. Soporte teórico
(describir en función al modelo teórico)

Gestión por procesos

Bravo (2009), Es la estructura sistémica que permite determinar, entender e incrementar el valor agregado de cada proceso en la compañía para que se ejecuten las estrategias de negocio y lograr que aumente la satisfacción en los clientes. La organización de los procesos nos ayuda a identificar las carencias que se están presentando en las áreas operativas para así implementar rediseños al flujo de trabajo y convertirlos en procedimientos más eficientes, enfocándonos siempre en resolver las necesidades de los consumidores.

Eficiencia

Martínez (2003), La eficiencia operativa se trata de poder desarrollar una labor de gran calidad, teniendo en cuenta mejorar los tiempos de productividad y generar acuerdos estratégicos que contribuyan al logro de un buen servicio al cliente, utilizando todos los recursos necesarios para que las organizaciones puedan destacar, diferenciarse y situarse en el rubro. En otras palabras, la eficiencia consta en utilizar las herramientas disponibles de forma razonable y ejecutar las actividades en el menor tiempo posible para llegar al objetivo.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	- Estrategias	Es el cómo la compañía mejora su proceso para otorgar valores agregados a sus productos según la creación de proyectos.
	- Personas	Se trata de las partes que se desenvuelven y vinculan con las compañías.
	- Procesos	Son los pasos a seguir para poder planificar, se establecen acciones precisas y con orientación clara para no cometer errores.
	- Estructura	Forma parte de la jerarquización, dividir responsabilidades y funciones dentro de un proyecto lucrativo.
	- Tecnología	Hace sencilla la labor organizacional por otorgar equipos tecnológicos para lograr un producto de gran nivel.
Eficiencia	- Optimización	Se refiere a que el proceso soluciona alguna complicación de cualquier tipo, puede ser técnico, reducir costos, entre otros.
	- Productos	Es la acción también conocida como servicios que ofertan costos al momento de recibirlo ofreciendo satisfacción al cliente, quien observa su necesidad complacida.
	- Recursos	Consiste en lograr objetivos de producción empleando correctamente los insumos.
	- Intención de mejora	Es perfeccionar un proceso, según al modelo presentado al iniciar, considerando que en el cumplimiento de las funciones se analicen fortalezas y debilidades, para que mejoren o se mantengan por políticas de corrección que se apliquen mediante métodos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Lenor Perú SAC, Elaborado por Chinchon Meneses Valerie Nguetzy, en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Variable 1 Gestión por procesos (con sus dimensiones Estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología)

- Primera dimensión: Estrategia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el **indicador** en compromiso, productividad y liderazgo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿Considera que en la empresa se refleja el compromiso del personal con la finalidad de desarrollar una eficiente productividad? ¿Sientes que tu trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?	4	4	4	
Productividad	¿Dedicas mucho tiempo de tu jornada laboral a trabajar en urgencias o puedes centrarte en las tareas más importantes? ¿Tienes claro los criterios de priorización de tareas en función a los objetivos de tu área?	4	4	4	
Liderazgo	¿Usted considera que su jefe inmediato ejerce una buena gestión como líder? ¿Estás dispuesto a asumir la responsabilidad cuando los miembros de tu equipo no cumplen con las expectativas?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Personas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Competencias del equipo administrativo y operativo, competencias del equipo de jefatura y comercial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencias del equipo administrativo y operativo	¿Considera que se realizan capacitaciones y evaluaciones de forma programada y periódica al personal? ¿Considera que las normas y procedimientos son definidos en la empresa?	4	4	4	
Competencias del equipo de jefatura y comercial	¿Considera que el personal directivo posee las competencias en relación a los procesos con la finalidad de hacerlos más eficientes?	4	4	4	



	¿Considera que el proceso de comunicación se desarrolla de forma adecuada entre el personal de jefatura y comercial con los trabajadores?				
--	---	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Procesos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Rediseño de procesos y diseño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rediseño de procesos	¿Usted considera que al momento de realizar cambios sobre los procesos en una determinada área estos son bien recibidos por el personal? ¿Consideras que en el área se debe hacer un rediseño de varios procesos ya que no están actualizados?	4	4	4	
Diseño	¿El Área de recursos humanos posee manuales en cada una de sus actividades? ¿El Área de recursos humanos tienes procesos definidos para cada una de sus actividades?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Estructura
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Áreas de la empresa, correcta asignación de responsabilidades y salarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Áreas de la empresa	¿Considera que los espacios compartidos de la empresa cumplen con las condiciones laborales para trabajar? ¿Considera que se respeta el nivel jerárquico en la empresa?	4	4	4	
Correcta asignación de responsabilidades	¿El personal a cargo cumple con el perfil de puesto para el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	
Correcta asignación de salarios	¿La empresa tiene una estructura salarial acorde a las funciones y puesto de trabajo?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Tecnología
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en Herramienta de software y conocimientos en Microsoft Office

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramienta de software	¿La empresa posee herramientas o software que ayuden al desarrollo de sus actividades?	4	4	4	
Conocimientos en Microsoft Office	¿En el área de trabajo se utilizan los programas de Microsoft Office disponibles en las actividades diarias? ¿Considera que mediante el uso de recursos de office sus actividades diarias se simplifican?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2, Eficiencia (Optimización, productos, recursos e intención de mejora)

- Primera dimensión: Optimización
- Objetivos de la Dimensión: Medir la planificación, el desarrollo profesional y rendimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	¿La empresa tiene planificado capacitaciones que ayuden a desarrollar nuevas habilidades que le permiten un mejor desempeño? ¿Considera que el personal cumple y conoce las funciones que son asignadas a su puesto laboral?	4	4	4	
Desarrollo profesional	¿Considera que los procedimientos y las funciones que se realizan se efectúan según la competencia del cada trabajador? ¿Conoce los procesos que ayudarían a mejorar las actividades diarias en su área de trabajo?	4	4	4	
Rendimiento	¿Las exigencias establecidas por la empresa permiten que su trabajo sea óptimo?	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- **Segunda dimensión: Productos**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la productividad, estrategias de servicios y entrega a tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	¿Considera que en la empresa se realizan las actividades diarias en el tiempo adecuado? ¿Considera que su jefe inmediato influye en el cumplimiento de sus objetivos?	4	4	4	
Estrategias de Servicios.	¿Considera que en la empresa el personal realiza estrategias adecuadas que ayudan a mejorar el servicio?	4	4	4	
Entrega a tiempo	¿En base a su experiencia, considera que existen procedimientos que puede mejorar los plazos de entrega de sus actividades? ¿Los trabajadores cumplen con la entrega de informes o documentos en los plazos establecidos?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Recursos**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la Identificación con la organización, relación con los empleados y recursos económicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación con la organización	¿La empresa proporciona las herramientas y los equipos que permite los brindar un buen servicio?	4	4	4	
Relación con los empleados	¿Considera que su área cuenta con el capital humano necesario para efectuar sus actividades diarias?	4	4	4	
Recursos económicos	¿La empresa dispone del capital necesario para seguir creciendo en el mercado? ¿La empresa cuenta con recursos suficientes para realizar el mantenimiento de las herramientas de trabajo o la compra de las mismas?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Intención de mejora
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar los niveles de conocimiento, niveles de satisfacción y ambientes de trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Niveles de conocimiento	¿Considera que el personal demuestra sus capacidades para un eficiente desempeño en sus labores diarias? ¿El área de recursos humanos contrata al personal según las competencias requeridas para el puesto de trabajo?	4	4	4	
Niveles de satisfacción	¿Considera que dirección y la gerencia general se ocupa de los problemas del personal para lograr altos niveles de satisfacción? ¿La empresa tiene políticas que permiten el reconocimiento a los trabajadores con buen desempeño laboral?	4	4	4	
Ambientes de trabajo	¿Considera que su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo? ¿Considera que el área de recursos humanos tiene establecido programas que permiten asegurar la integración del personal?	4	4	4	

DNI: 80270538

Teléfono: 979405778



Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo: Confiabilidad de los instrumentos

PRUEBA PILOTO

FIABILIDAD de variable Gestión por procesos.

Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.749	21

FIABILIDAD de variable Eficiencia.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	20

FABILIDAD GENERAL – MUESTRA TOTAL

Fiabilidad de variable Gestión por procesos

Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	22	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	21

Fiabilidad de variable Eficiencia

Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	22	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.978	20

Valoración de fiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

El coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento, se calculó a través del software SPSS y para el caso de nuestras variables gestión por procesos y eficiencia, nos arroja un resultado de valoración Excelente para ambas, debido a que se encuentran en un rango 0.70 – 0.90. Se concluye en que la consistencia interna del instrumento empleado es excelente y procede su aplicación.

Hipótesis estadística

Hipótesis	Valor	Distribución
Nula	$p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal
Alternativa	$p \leq 0.05$	Los datos no siguen una distribución normal

De acuerdo con la regla de decisión para determinar si los datos cuentan con una distribución normal, su p valor o nivel de Significancia debe ser mayor a 0.05; por otro lado, cuando los datos cuenten con una distribución no normal, el p valor o nivel de Significancia debe ser menor o igual a 0.05, donde se deberá aplicar una prueba no paramétrica.

Anexo: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad							
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk				
	Estadístico	o	gl	Sig.	Estadístico	o	gl	Sig.
Gestión por procesos del talento humano	,463		22	,000	,556		22	,000
Eficiencia laboral	,392		22	,000	,677		22	,000

Se aprecia que el gl es 22 (encuestados), procediendo en emplear la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, el cual tiene como valor Sig. =0,000 menor a p valor 0,05 en las dos variables estudiadas, es por ello que se acepta la hipótesis alternativa, teniendo en cuenta que la distribución de los datos es no normal. Por consiguiente, se aplicó el estadígrafo rho de Spearman para analizar las muestras no paramétricas en las hipótesis establecidas y observar el nivel de correlación que se evidencie para ambas variables.

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

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

Nota. Hernández y Mendoza (2018)

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024.

Investigador (a) (es): Valerie Nguetzy Chinchon Meneses

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa de servicio de evaluación de conformidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

no tiene implementado un manual de organización y funciones, no posee una política salarial y existen problemas para asignar las vacaciones establecidas por ley, los mismos que estarían ocasionando demora para contratar al personal idóneo al puesto de trabajo, no tener claro las funciones del equipo de trabajo que repercute en el rendimiento laboral, dese ese punto es fundamental plantearnos el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos del talento humano y la eficiencia Laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en la empresa de servicio de evaluación de conformidad. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

indole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el **Investigador**: Chinchon Meneses Valerie Nguetzy, email: vachinchonme@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor García Yovera Abraham José al email: jgarciayov@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Valerie Nguetzy Chinchon Meneses

Fecha y hora: 06/07/2024 hora: 18:00 pm.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 2.

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°081-2024-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: LENOR PERÚ S.A.C	RUC: 20557090259
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Betsy Saldaña Barreto	DNI: 43484418

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión por procesos del talento humano y eficiencia laboral en una empresa de servicio de evaluación de conformidad, Lima, 2024	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Valerie Nguetzy Chinchon Meneses	DNI: 70904843

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima, 20 de febrero del 2024.

Betsy Saldaña Barreto
REPRESENTANTE LEGAL
LENOR PERÚ

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero si será necesario describir sus características.