



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión por procesos y competencias en la Dirección Regional de
Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chacón Valles, Jhasua ([orcid.org/ 0000-0003-1715-042X](https://orcid.org/0000-0003-1715-042X))

ASESOR:

Mg. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/ 0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por guiar mi camino y ayudarme a cumplir mis sueños.

A mis padres, por ser el mejor ejemplo de superación.

A mis familiares y demás personas, quienes día a día impulsan mi deseo de superación

Jhasua

Agradecimiento

A mis docentes, por cuanto han venido reforzando mis conocimientos para el logro de esta etapa de mi vida profesional.

A mis familiares, amigos y demás, quienes han contribuido cada día.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	24
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.....	30
Tabla 2.	Nivel de las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.....	30
Tabla 3	Prueba de normalidad.....	31
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.....	31
Tabla 5.	Relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.....	32

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 51 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión por procesos, fue regular en 47 %, malo en 31 % y bueno en 22 %; el nivel de las competencias, fue regular en 53 %, malo en 35 % y bueno en 12 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 95.45 % de la gestión por procesos influye en las competencias.

Palabras clave: Gestión, competencia comunicativa, selección.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between process management and competencies in the Regional Directorate of Transport and Communications San Martin, Tarapoto - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 51 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of process management was regular in 47%, bad in 31% and good in 22%; the level of skills was regular in 53%, bad in 35% and good in 12%. Concluding that there is a significant relationship between process management and skills in the Regional Directorate of Transport and Communications San Martin, Tarapoto - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.977 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); furthermore, only 95.45% of process management influences competencies.

Keywords: Keywords: Management, communicative competence, selection.

I. INTRODUCCIÓN

En la era actual, las organizaciones son conscientes del valor que tiene la satisfacción de los usuarios con el fin de generar el crecimiento económico teniendo como base la preferencia del público usuario a través del cumplimiento de sus expectativas y necesidades. Desde otro punto de vista, estas entidades públicas trabajan para el bien común de todos sus pobladores (Salvador et al., 2019). Resulta necesario que las organizaciones e instituciones implementen ciertas estrategias y herramientas que permitan brindar servicios de calidad. Es por ello que la gestión por proceso resulta una herramienta eficiente a través del cual se generan los cumplimientos de metas dentro de las instituciones públicas, de acuerdo a la necesidad pública. Además, los países con mejor gestión de las competencias, Colombia, está en el puesto 12 entre los países de América Latina, después de Chile, que figura en el lugar 89 global, y antes de República Dominicana, en el 92 (Guadalupe et al., 2019).

En el ámbito nacional, la calidad de atención por parte de las entidades públicas se han originado ciertas problemáticas de la calidad del servicio, los mismos que han señalado no recibir una atención adecuada, generando insatisfacción respecto a sus necesidades. A su vez, otro problema reportado es el exceso de tiempo de espera que se da para la atención a los usuarios, lo que se encuentra relacionado con la falta de personal para estas atenciones, a su vez, se señala la insuficiencia respecto a los materiales los mismos que retrasan la prestación de la atención (Aguilar et al., 2021).

En el Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, se ha detectado un problema con respecto a la gestión por procesos, la misma que no se ejecuta de acorde a las ideas preestablecidas y no se da la satisfacción de manera eficiente con respecto a los cumplimientos. Se observa la presencia de colas largas para la atención, sumado a ello la carencia de equipos y herramientas para la atención de las diversas necesidades, aunado a la falta de personal que cuente con competencias

adecuadas de acuerdo a los perfiles requeridos generando de esta manera una insatisfacción, con débiles procesos de selección de personal que hace que no se tenga personal idóneo en cada área de trabajo y no se cumpla a cabalidad las metas y objetivos institucionales.

Según lo mencionado el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022? Y como Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022? ¿Cuál es el nivel de las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022?

Este estudio tuvo por conveniencia, esta investigación nace a raíz de que sus colaboradores no se encontraron acordes con la gestión de procesos que se han desarrollado dentro de la entidad. Relevancia social, los resultados obtenidos ayudaron a la entidad a la generación de unas mejoras. Valor teórico, a raíz de la investigación, se aclaró la materia de la investigación haciendo uso de teorías y conceptos. Implicancias prácticas, pueda ser tomada como base para la entidad a fin de que esta asuma las medidas correctivas necesarias. Utilidad metodológica, a través de la formulación de instrumentos para medir las variables, las mismas que pueden ser utilizadas en investigaciones futuras.

De igual forma, el objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022. Objetivos específicos: 1) Identificar el nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022. 2) Identificar el nivel de las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022. 3) Determinar la relación entre

las dimensiones de gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Aunado a ello, se tiene como Hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022. H_0 : No existe relación significativa entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022. Hipótesis específicas: H_1 : El nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022, es bueno. H_2 : El nivel de las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022, es bueno. H_3 : Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente internacional se citó a Salvador et al. (2019) su investigación de tipo básica, con diseño no experimental, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica fue el análisis documental y el instrumento guía de análisis documental. Concluyó que con referencia al involucramiento del ciudadano, se ha podido determinar que este es un pilar fundamental. Este permite fortalecer las normas y lineamientos dentro de las instituciones públicas, todo ello orientado a la generación de desarrollo contribuyendo a la definición de mayores y mejores procesos para el logro de una buena administración orientada al uso eficiente de todos aquellos recursos que tiene a disposición.

De igual modo, Torres et al. (2019) de tipo descriptiva, diseño no experimental, la población y muestra fue 44 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que se determinó que el 57% de los entrevistados han mencionado que la principal ventaja de esta implementación de sistemas de gestión está representada en la mejora en la productividad, un 18%. Ha señalado también que este sistema genera la eliminación de ciertas duplicidades en la ejecución de ciertas tareas, un 14% considerado que genera una mejora con respecto a la rentabilidad.

A su vez, se incluyó a Santacruz (2019) su estudio básico, diseño descriptivo, muestra 120 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que se pudo determinar que estos modelos de gestión generan apoyo respecto la capacitación del personal con referencia a las tareas encomendadas y tengan un nivel competitivo alto. Por ello, cuando la identidad cuenta con colaboradores debidamente capacitados y competentes, orientados hacia la obtención de objetivos, se puede elaborar de una manera más completa, ayudando de esta manera a la obtención de un buen ambiente laboral y que el personal se encuentre satisfecho.

A nivel nacional, se citó a Salazar et al. (2020), en su recurso digital descriptivo- transaccional, diseño no experimental, la población fue un millón y medio de personas, la muestra fue 384 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que en cuanto a la

gestión de operaciones, se observó que el 1% es ineficaz, el 93,2% es regular y el 5,7% es eficaz. Es por ello, que a partir de la información obtenida resulta evidente determinar que están presentes en una imagen producida en condiciones de manejo mecánico moderado, bajo y pasivo. Esto significa que el producto es entendido por los trabajadores como una etapa específica que incluye un mecanismo de creación de valor agregado para el negocio y los beneficiarios finales.

De igual forma, Vílchez & Sánchez (2021) en su publicación básica, no experimental, descriptiva, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el instrumento guía de análisis documental. Concluyó que los múltiples cambios e innovaciones que se presentan, deben ser positivos si se implementen de manera eficaz y eficiente, porque el Estado no los ve como representantes del bien del pueblo, porque el gobierno maneja el proceso de propugnar el progreso y crecimiento de las instituciones. Y el sector privado, que proporciona un modelo de gestión de operaciones productivas adaptadas a la economía del país, a su vez a través de la administración pública se busca la felicidad del pueblo, porque este proceso se enfoca en satisfacer las necesidades del pueblo.

Asimismo, se citó a Rodríguez et al. (2021) quien realizó un estudio básico, con diseño no experimental, la población y muestra fue realizada a 18 Instituciones Públicas, la técnica fue encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que la posesión de las habilidades técnicas necesarias para implementar el correcto desarrollo del desempeño funcional de los talentos humanos y que estén relacionadas con la formación profesional, sirviendo de fuerza motriz y rectora de las obras de la naturaleza y reforzar las habilidades expresadas con cierto grado de responsabilidad gerencial para lograr mejores resultados. En este sentido, cabe señalar que ningún colaborador puede de algún modo desempeñarse con eficacia, sin contar con las capacidades técnicas necesarias para poder realizar las labores encomendadas.

A nivel local, se encontró a Chamoly (2021) diseño no experimental, población de 300 usuarios y 50 trabajadores, 6 funcionarios, la muestra fue

95 usuarios, 50 trabajadores y 6 funcionarios, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó, que de la investigación realizada se pudo determinar que cuanto mejor sea el nivel de calidad de los servicios. Este generó un impacto positivo respecto a la atención y gestión del recurso humano, es importante dejar claro que resulta fundamental. Esta debe basarse en las acciones que se realizan, como el tomador de decisiones y el que realiza la totalidad del servicio.

Asimismo, se citó a Lavado & Sánchez (2021) en su estudio básico, el diseño de la investigación fue descriptivo, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el instrumento guía de análisis documental. Concluyó que de acuerdo a la información obtenida de la investigación se ha podido señalar que la gestión de proyectos viales es importante, puesto que representan uno de los pilares fundamentales del desarrollo; pero, a su vez representan un desfase por las posiciones de la dirección política de los que se encuentran en el poder y los que aprueban los capitales públicos.

Finalmente, se citó a Pacherez & Marrugo (2020) en su recurso digital aplicada de enfoque cualitativo, de diseño de investigación no experimental, descriptivo, propositivo, la población y muestra de todos los colaboradores, la técnica fue encuesta y el instrumento el cuestionario, Concluyeron, que el desempeño laboral dentro de una entidad es bajo, por lo que resulta necesario una nueva gestión que desarrolle y potencie un abanico de competencias en el ámbito de la percepción, actitud de servicio, y mejore su esfuerzo o desempeño de la GTH y finanzas. El nivel de desarrollo en el desempeño relacionado con el talento humano es bajo, lo que es consistente con las bajas expectativas de los funcionarios y colaboradores, lo que puede indicar una vinculación formal con las organizaciones de talento humano antes mencionadas, porque no son responsables de su desempeño laboral.

Como primera variable de la **gestión por procesos**, Pérez (2010), quien señala como una herramienta a través del cual las organizaciones

desarrollan sus procesos de forma organizada haciendo posible que cada actividad que se ejecute se realice de manera óptima, libre de errores que puedan alterar los resultados finales. Para Flores y Núñez (2021), la gestión por procesos es la planificación de ciertas actividades que se ejecutan durante los procesos de operatividad. Estos deben estar previamente estudiados y proyectados para evitar riesgos.

Medina, et al. (2017) señala que representa una diversidad de medidas que se adoptan todo ello con el fin de que los procesos de producción que se ejecutan se realicen de manera adecuada. Es por ello que dichas acciones deben estar enfocadas en mejorar los servicios y productos a ofertar. Asimismo, es fundamental que todas las áreas estén involucradas y tengan una comunicación efectiva, para que todos los colaboradores y ejecutivos puedan direccionarse a cumplir las metas y objetivos institucionales. Para Sánchez y Blanco (2014) la variable de estudio abarca una serie de acciones que deben considerarse al momento de la ejecución.

En cambio, Becerra et al. (2019) describe que se determina en cualquier momento de realizar operaciones organizacionales para poder llevar un orden de actividades que les permita cumplir sus metas y objetivos, mediante un buen direccionamiento de los dirigentes encargados para poder distribuir funciones entre su equipo, logrando afianzar la oportunidad de tener un buen planteamiento de lo que quiere realizar durante el proceso de producción. Asimismo, Vega et al. (2021) defiende que la gestión procesos es como parte de un dinamismo o mapa que te ayuda a desarrollar un camino para llegar al logro de objetivos, pudiendo ver durante en el transcurso tus fortalezas y debilidades, que siempre van a ser la forma de visualizar, tus operaciones, mediante un control que te permita medir y modificar hacia un enfoque de mantener activo el proceso de actividades frente a tus usuarios.

Marín y Pérez (2021) asienten que el proceso de gestión es la determinación de armar una estructura con muchos planes a futuros y en base a tus realizaciones de actividades operarias, de ver todo el entorno interno, pudiendo partir todo ello dentro de cada estrategia, para llevar un funcionamiento que resalte en sus resultados de un buen acabado

determinativo. Por eso, Martínez (2020) resalta que es direccionar a un buen ámbito de actividades, en base a sus principios y políticas que determinan la acción de llegar a la meta, pese a que durante cada proceso se pasa por debilidades y fortalezas, lo cual mediante todo esto se va determinando qué piezas siguen siendo resultantes, y qué piezas se debe de modificar, según su nuevo planteamiento, de poder seguir operando y manteniendo una firmeza frente a sus usuarios, para afianzar de brindarles un mejor servicio, según las actividades que desarrollan.

Según Llanes y Lorenzo (2017) la gestión por procesos es afianzarse a las fases administrativas como la planificación, organización, dirección y control, donde esta fase sigue un orden para tener una finalidad de operaciones a realizar. Es importante llevar a cabo en cuál tipo de gestión, porque siempre va ser una alternativa segura de manifestarse dentro de una área interna, de velar por todo el plantel de operaciones productoras, que no solo es encargarse de gestionar, dirigir y controlar, sino que las actividades funcionen en base a la existencia de sus recursos, para darle un mejor aprovechamiento de ser útil y resultante. Además, Núñez y Michelena (2017) rectificaron que la gestión por procesos determina un orden según tus buenos planes que quieres determinar en tu organización, de ayudar a tener un sentido mediante una comunicación significativas, que se va desarrollar durante la existencia de tus operaciones, por lo cual están encargados por dirigentes quien se responsabilizan de llevar a cabo que todo esté bajo control, de un buen funcionamiento.

El autor Rivero (2019) manifestó que la gestión por procesos no se trata de que se realice una perfección operaria, sino que se plantee las técnicas necesarias que crees que es conveniente para llevar a cabo la dirección de tu organización, pero sí que te va permitir durante el transcurso dándote cuenta de cuál va funcionando mejor, y qué se puede ir modificando. Allí es donde te das cuenta de poder armar tu FODA, la cual toda empresa va determinando de a poco para poder acceder a no rendirse y seguir trabajando en ello, para una buena causa de oportunidad y crecimiento organizacional. Asimismo, Matadamas et al. (2016) introduce que el tema abordado es asimilar de llevar un orden administrativo, según sus fases de

poder acceder a mantener una seguridad de lo que se va ir realizando, y que te permita ser más accesible y eficiente, mediante la buena decisión y distribución de funciones, según el acogimiento de un buen equipo que se comprometa de cumplir las metas y objetivos.

Para González, et al. (2019) la determinación de GpP es desarrollar un camino ordenado, según tus actividades que vas poner en función amiento, que te permita conseguir alcanzar el desarrollo de una nueva misión, hacia la existencia de ser un ente de servicio. Se asegura llevar las operaciones controladas, con la instalación de sistemas que protagonicen el registro de sus operaciones, y mantenga una información clara y concisa: el sistema de gestión. Según Álvarez y de la Cruz (2015) afirma que la gestión por procesos se enfoca en el desarrollo del seguimiento de fases administrativas para determinar un orden operario según las actividades a desarrollar y así identificar debilidades y fortalezas que permitan asegurar el alcance a sus metas y objetivos.

Por otro lado, Huapaya (2019) dio a entender que GpP es enfocarse en mantener una organización segura y estable de sí mismo, según sus condiciones a desarrollar, lo cual persigue con el apoyo de sus fases, para iniciar y mantener el desarrollo de sus actividades, ya que con ese proceso administrativo puede lograr determinar muchas identificaciones que se base a su descripción y selección de una mejor alternita operaria. En cambio, Chang (2016) determina que es una manera de cómo organizarse para el desarrollo de sus operaciones, siendo un modelo para definir el alcance de tus actividades de conformidad e ideal para tu organización, te permite plantear objetivos según tus expectativas y darle un mejor aprovechamiento y así crecer y desarrollarse como entidad de prestación de servicios y se cumpla con las exigencias de los usuarios.

Mientras que Mila et al. (2019) se enfocó que la GpP ayuda a determinar el manejo de tu organización, y además se encarga de dirigir el camino de conseguir nuevas oportunidades, por llevar a cabo un orden de actividades, según el planteamiento de técnicas y estrategias que aseguren que serán resultantes en todo momento productivo, y además va afianzar en tu crecimiento y desarrollo como entidad, de localizar a nuevos cambios

según el cambio de retorno de una nueva gestión, de imponer nuevos alcances estratégicos para mantener un funcionamiento activo y coordinado con el equipo que crees que es de confianza bajo su responsabilidad de sus cargos. Por lo tanto, Rosemann y Vom Brocke (2015) manifiesta que llevar a cabo un proceso de gestión no solo determina la dirección de actividades, sino es tener el control de toda el área interna para responder lo externo, entonces es encargarse de formular una estructura según los recursos disponibles.

Pero, Barrios et al. (2019) consiguió determinar que la GpP, no solo asegura una determinación de fases administrativas, sino lleva a cabo un orden mientras vas creciendo, ya cuentas con la estructura de poder ir modificando alternativas que no crees que es funcional y opcional al desarrollo de tus operaciones, lo cual ya tienes una base, para tener una identificación inmediata en qué punto está fallando, y así enfocarte y desarrollar nuevas técnicas, que mantengan activo el proceso productivo. Por eso, en su propio contexto Albán, et al. (2017) manifestó que es una forma y manera de implantar el desarrollo a tus operaciones, de plantear técnicas que creas conveniente según la decisión de un equipo estratégico, para llevar el orden operativo, cómo se va ir midiendo resultados, para desarrollar nuevas técnicas que reemplacen al que son deficientes; y así mismo se hallan las debilidades y fortalezas.

Por otro lado, Rodríguez, et al. (2018) afirmaron que la GpP determina el seguimiento de direccionar el camino mediante un orden que le quieres brindar a tus operaciones como parte de determinar la imagen institucional de un manejo organizacional responsable que arroje resultados eficientes, para conseguir el alcance de las metas y objetivos, que te permita ver como una gestión de crecimiento y desarrollo. Seguidamente, Cervantes y Oviedo (2019) se enfocaron en determinar que la gestión por procesos es causante de asociarse a las fases administrativas para determinar la posición al funcionamiento de sus actividades donde pueden ser positivas o negativas, lo cual ya va depender del tipo de dirección que resuelvan su decisión de afirmar un mejor control de sus recursos, lo cual hacen que se

lleve a cabo su funcionamiento operacional de fortalecer una oportunidad de permitir continuar un formación ordena y eficiente.

Además, Hernández et al. (2017) afirmaron que la gestión por proceso es determinar cómo se va formar la estructura y distribución de actividades, que van ser desarrolladas en el funcionamiento de las operaciones, que le permita organizar de una manera de ir visualizando sus fortalezas y debilidades, para ir adecuando y encajando sus técnicas, de partir a un nuevo enfoque de producción, siendo una alternativa más, de seguir emitiendo un mejor servicio frente a sus usuarios. Torres (2020) afirma que la gestión por procesos es conseguir llevar un orden mediante la existencia de sus fases administrativas, para poder llevar a cabo el orden organizacional, de tomar mejores decisiones según sus técnicas y propuestas para la realización de actividades, para mantener una entidad con un buen funcionamiento de mantener un equipo organizado y atento a una comunicación significativa, según los recursos humanos acogidos de ser los responsables de llevar a cabo la existencia operacional.

Jiménez, et al. (2016) alcanzó a describir que la gestión por procesos, no es algo determinante, pero sí es una opción de guiarse para el desarrollo de sus operaciones, ya al contar con una base, se puede ir determinado qué posibilidades se tiene para dirigir y controlar; además te permite ir modificando para reemplazar piezas alternativas que configuren y su funcionamiento productiva se mantenga activa. Según la elección de personas responsables se encargarán de llevar por un buen camino, de velar por el crecimiento y desarrollo de la institución que laboran por generar mantener una sostenibilidad. En cambio, en su propio contexto Ruiz, et al. (2014) afirmaron que la gestión es llevarse a cargo por un equipo de personas de liderar, dirigir y controlar todo el recurso que estén al alcance de conseguir una nueva oportunidad, para el cambio de brindar mejores servicios frente a sus usuarios, mediante la determinación de un seguimiento de coordinaciones operarias.

Según Sánchez y Blanco (2014) afirmaron describir que la GpP es una forma organizacional administrativa que utilizan cualquier ente operativo para conseguir llevar el orden de quien lo dirige, y basándose a sus

debilidades durante el proceso, para el cambio de estrategias para conseguir el alcance a metas y objetivos, y al mismo tiempo direccionar al crecimiento y desarrollo como parte de ser una institución que quiere mantener activo una organización operaria y activa por la misión que tiene que cumplir y responder. En cambio Medina, et al. (2017) lograron impartir que la GpP afianza a una oportunidad de realizar una forma de llevar un cargo administrativo, ante la existencia de muchos recursos para llevar a cabo el funcionamiento de sus actividades, permitiendo desarrollarse, de manera que todo estén al alcance del compromiso y responsabilidad, y se concentre en tomar buenas decisiones, para mantener una institución objetiva a sus operaciones, la cual pueda brindar mejores servicios y opciones de seguir creciendo formalmente.

Asimismo, Ruiz, et al. (2014) menciona que es un instrumento a través del cual se puede conocer la realidad de la parte operativa; es decir, brinda información exacta de los recursos que se debe usar a través de las proyecciones que se realizan antes de iniciar las actividades productivas. Por su parte, Jiménez, et al. (2016) señala que es la optimización de los recursos y la realización determinadas actividades en el menor tiempo, refleja la adecuada gestión de procesos, ya que esta está conformada por medidas y acciones estratégicas que permiten la mejora de los procesos.

De acuerdo a Torres (2020) la gestión de procesos está enfocada, principalmente, en mejorar los procesos productivos y optimizar el rendimiento de los colaboradores, satisfaciendo de este modo las necesidades y demandas de los consumidores. Asimismo, es importante que la organización invierta en la capacitación constante de la fuerza laboral y la adquisición de tecnologías que faciliten los procesos. Para Hernández et al. (2017) se debe plantear en función a las necesidades y demandas de los consumidores tratando en todo momento de mejorar los procesos y el rendimiento laboral.

Para Cervantes y Oviedo (2019) señalaron que las organizaciones deben contar con herramientas orientadas a una adecuada supervisión y evaluación de los procesos de operatividad para garantizar y comprobar que se ejecuten adecuadamente y que los recursos estén siendo

distribuidos como corresponde. Para Rodríguez, et al. (2018) la gestión de procesos tiene como propósito brindar información precisa de los procesos de operatividad, para determinar si se está realizando de manera adecuada, además de tener un control óptimo, asegurando que los recursos destinados se estén utilizando correctamente, para que posteriormente se puedan adoptar medidas que sugieran mejorar y corregir los errores encontrados, para evitar contratiempos y posibles pérdidas.

Con una mira diferente Albán, et al. (2017) para la administración pública la GpP tiene como enfoque mejorar todos los procesos internos a través de lineamientos y medidas que garanticen la adecuada operatividad, tanto administrativa como en la ejecución de obras sociales. Según los autores, Barrios et al. (2019) es la implementación de acciones y medidas que impulsen al mejoramiento de la calidad y productos que se desea vender, satisfaciendo las necesidades imperiosas de los consumidores, generando un valor agregado que hará que la organización se destaque sobre la competencia y asegure su permanencia y reconocimiento dentro del competitivo mercado globalizado.

Rosemann y Vom Brocke (2015) abarcan un sinnúmero de actividades que se realiza durante la ejecución de la producción, empezando por la adquisición de materia prima, el almacenamiento y su control, el uso que se le da y al finalizar el stock. Asimismo, la rendición del uso de los recursos asignados para cada proceso, asegurando que no exista mala distribución de los mismos. Los autores Mila et al. (2019) precisan que una adecuada gestión de procesos, también implica una reingeniería dentro de todas las áreas, con el fin de mejorar los procesos e incrementar el desempeño laboral. Por ello, es relevante que la organización realice un estudio de mercado antes de poner marcha el ejercicio económico, para conocer el comportamiento de los consumidores y poder determinar riesgos y la viabilidad.

Según Chang (2016) las acciones que se adoptan para la mejora de los procesos deben estar enfocadas en brindar lo que el consumidor pide o demande. De acuerdo a Huapaya (2019) el cambio constante dentro de una organización debe ser considerado, ya que las actividades que se

adoptan para optimizar los recursos y el desempeño laboral siempre están acompañadas de una reorganización administrativa y operativa con la finalidad de generar un valor institucional que diferencie a la organización con la competencia.

Según Álvarez y de la Cruz (2015) la gestión de los procesos debe tener como base el estudio del entorno exterior e interior para reconocer las necesidades en ambos aspectos, para poder ejecutar planes estratégicos que satisfagan dichas necesidades, por medio de servicios y productos de alta calidad. Para González, et al. (2019) toda organización debe tener identificadas sus fortalezas y debilidades para poder identificar las deficiencias y errores que se puedan estar cometiendo para que después de ello se puedan adoptar medidas de corrección y mejoramiento.

Matadamas et al. (2016) señalan, que para cualquier entidad, sea cual sea el rubro y sector al que pertenecen, deben adoptar las medidas para mejorar la gestión de procesos, ya que este sistema es importante, porque permite que los procesos operativos mejoren, y por ende, que la productividad se incremente. También, es importante que los colaboradores sepan muy bien sus responsabilidades para que puedan ejecutarlas de manera eficiente. Según el autor Rivero (2019) dentro de la administración pública, es necesario que se cumpla estrictamente las normativas y lineamientos impuestos por el Estado, ya que estas garantizan que los procesos operativos se ejecuten de manera correcta y los bienes y recursos sean distribuidos y usados adecuadamente, evitando inconvenientes y malos manejos.

De acuerdo a Núñez y Michelena (2017) es importante que todas las áreas estén involucradas con las decisiones que tome el área administrativa con el propósito de que exista una comunicación clara y concreta para fijar objetivos y metas que deben cumplirse con el trabajo en equipo, generando un sentimiento de compromiso institucional, logrando que se incremente el desempeño laboral. Según Llanes y Lorenzo (2017) para que una gestión de procesos sea óptima, es necesario que la organización realice un estudio de mercado.

Por otro lado, Martínez (2020) señala que son un conjunto de factores tangibles e intangibles que se relacionan con los factores externos, transformando el esfuerzo en productos y servicios óptimos. De acuerdo a los autores, Marín y Pérez (2021) la gestión de procesos es el resultado de la íntegra administración que se lleva a cabo dentro de la organización, la cual se efectúa a través de acciones adoptadas que maximizan la calidad de los servicios y productos.

De acuerdo a Vega et al. (2021) esta gestión ha evolucionado, mejorando la productividad, ya que el modelo antiguo de administración tenía como único fundamento la perspectiva del cliente. En la actualidad la gestión abarca todo el funcionamiento y la operatividad, desde el desempeño laboral, asimismo la satisfacción interna y por supuesto busca satisfacer las necesidades. Asimismo, Becerra et al. (2019) señala que es la implementación de estrategias que permiten generar mejoras con respecto a procesos institucionales y el incremento del desempeño laboral; además, esta herramienta garantiza el adecuado uso de los recursos dispuestos para la operatividad empresarial, evitando que exista actos de corrupción y pérdidas económicas por la falta de planificación.

Respecto a las dimensiones, Pérez (2010) menciona tres dimensiones: **Personas:** hace referencia a los recursos humanos, quienes son responsables de la ejecución de estas actividades organizacionales enfocados en la eficiencia y la eficacia. Asimismo, la fuerza laboral debe estar capacitada para cumplir adecuadamente con las funciones y tareas encomendadas. Asimismo, Núñez y Michelena (2017) indica son aquellos que tienden a realizar las funciones de forma eficaz, con la intención de dar buenos resultados en bien del crecimiento de la organización, además es considerado el elemento más importante de las organizaciones, ya que gracias a ello se desarrolla todas las funciones institucionales y se da cumplimiento a los objetivos.

Recursos físicos: se hace referencia a la diversidad de capacidades que se usan para desarrollar las actividades, entre estos tenemos el recurso financiero o económico, y los recursos materiales, como la materia prima e insumos. Además, son aquellos recursos que ayudan en gran parte a la

consecución de los objetivos institucionales. Además, Torres (2020) deduce que es todo aquello material que permiten realizar la ejecución de las actividades de manera específica, de manera que los colaboradores puedan efectuar sus funciones de forma eficaz de acuerdo las herramientas y equipos brindados.

Planificación del proceso: son sistemas de determinación de responsabilidades a la par de objetivos y metas para todo este proceso, y a su vez de la determinación de los recursos, que serán orientados al cumplimiento de las mismas, para ello debe darse cumplimiento a los planes de trabajo tanto operativos como estratégicos que cuenta la institución. Chang (2016) enfatiza que este proceso lleva a cabo las propuestas que la organización requiera efectuar en un determinado tiempo, de manera que se puedan cumplir los propósitos y planes; además, consiste en la estructuración anticipada de todas las actividades de acuerdo a los planes de trabajo.

Como segunda variable **competencias**, según Alles (2015), está relacionada estrictamente a la interacción de los conocimientos, habilidades y destrezas de colaboradores; además, es importante que las entidades impulsen su desarrollo por medio de capacitaciones y programas que optimicen las competencias. Para Mendieta et al. (2020), es el desenvolvimiento del colaborador dentro de la organización, esto dependerá de la cultura organizacional, porque este factor influye bastante en el desempeño laboral; asimismo, es importante que la empresa adopte actividades que permitan potenciar las competencias, para tener una fuerza laboral comprometida y entregada a alcanzar las metas institucionales.

Por otro lado, de acuerdo a Kashirin et al. (2016), las organizaciones deben implementar programas que se enfoquen en el desarrollo de los conocimientos, con la finalidad de fortalecer la fuerza laboral, obteniendo así un excelente desempeño laboral, que genere un incremento en la calidad de los servicios y productos ofertados. De acuerdo con García et al. (2014) las competencias de los colaboradores se van desarrollando a través de toda su vida, desde la adquisición de los mismos dentro de las instituciones educativas y centros superiores, pero es ya en el mundo

laboral donde estas se logran consolidar, porque es la aplicación de los conocimientos sobre problemáticas reales de carácter laboral. Es por ello, que las organizaciones deben dotar de herramientas que les permitan desenvolverse de manera óptima para lograr cumplir con los objetivos.

Para Reinoso (2015), las competencias y el desarrollo de ellas se da a través de las experiencias laborales que sufre el colaborador. Por ello, la organización debe trabajar en fortalecer estos aspectos con la finalidad de contar con un equipo altamente calificado. Según Navarrete (2018), la cultura organizacional es clave para el adecuado desarrollo de competencias de los colaboradores; además, de la formación integral que la organización debe brindar, a través herramientas y capacitaciones que incrementen sus capacidades, ya que el mercado competitivo es cambiante y eso exige mayores esfuerzos.

De igual manera, como señala Bardales (2019) para poder encaminar las actividades económicas, es fundamental que la organización identifique las necesidades de sus clientes para poder trabajar específicamente en satisfacer dichas necesidades, brindando herramientas y conocimientos a la fuerza laboral, para poder cumplir las funciones y responsabilidades encomendadas durante la ejecución del ejercicio. Según Armstrong (2019), las competencias están basadas íntegramente en mejorar la parte cualitativa de la organización.

De manera similar, Morales et al. (2020) tienen deficiencias para desarrollar y potenciar las competencias, debido a que deciden enfocarse en otros temas o la falta de presupuesto, descuidando de esta manera este aspecto importante que ayuda enormemente en el alcance de las actividades previstas. Asimismo, cabe recalcar que todos los individuos tienen derecho a recibir capacitaciones y herramientas que les permitan crecer profesionalmente. Por otro lado, Lora (2020) la capacidad de trabajo en equipo es la consecuencia de un eficiente desarrollo de competencias, ya que implica interrelacionarse con los demás, realizando actividades que sugieran llegar a una convergencia, en medio de tantas ideas distintas, además, la gestión de competencias permite al colaborador adaptarse ante cualquier circunstancia y cambio que puede suscitarse. Según Santos

(2021) las organizaciones deben tener en cuenta que una fuerza laboral que se encuentra capacitada y que desarrolle adecuadamente sus habilidades y destrezas, le otorga una ventaja competitiva a la organización dentro del mercado.

Bardales (2019) refiere que el talento humano dentro de las organizaciones o instituciones actuales juega un rol estratégico en el desarrollo interno y el cumplimiento de sus metas y objetivos. Es en razón a ello que las entidades han buscado nuevas maneras de atraer a personal capacitado, gestionarlo y trabajar en su retención para que trabajen de manera conjunta y contribuyan a alcanzar los objetivos. Contar con personal capacitado con ciertas habilidades, destrezas y competencias se ha vuelto fundamental en el mundo globalizado para cada una de las entidades y organizaciones, ya sean públicas o privadas. Siendo de esta manera un punto clave en la gestión de competencias para realizar una gestión óptima de las capacidades consolidándolo de este modo como un pilar en lo que respecta a la dirección de personas.

Según el autor, Correa (2017) refiere que esta gestión es el conglomerado de ciertas habilidades, conocimientos, motivaciones y comportamientos que tiene el trabajador o colaborador para ejecutar de una manera óptima el trabajo que le es encomendado dentro de la empresa, organización o entidad. Cada entidad u organización tiene una estrategia y objetivos diferentes, es por eso que se necesita contar con personal que con estas habilidades se adecúe a los objetivos que la entidad espera conseguir, para lograr de esta manera el cumplimiento de los objetivos dentro de los plazos establecidos, generando una gestión eficaz y eficiente. Es por ello que la gestión por competencias ha venido a representar en el mundo globalizado de hoy uno de los puntos fundamentales con los que debe contar la entidad.

De acuerdo con Reinoso (2015) refiere ciertos objetivos que tiene esta gestión dentro de las entidades, puesto que ha demostrado ser un gran aliado en los últimos tiempos en relación a la administración del personal, el mismo que permite el mejoramiento continuo que son capital fundamental para el desarrollo organizacional. A la par que impulsa la mejora y el desarrollo continuo de sus colaboradores en base a un plan de

capacitación que tienen las entidades. A la par que busca el alineamiento de la fuerza de trabajo con los lineamientos estratégicos que tiene la entidad para realizar un trabajo más fácil en aras del cumplimiento de metas. Y el punto más importante es que esta gestión apoya los procesos de cambio que se dan de manera interna dentro de las entidades.

De acuerdo con García et al. (2014) esta gestión es aquella encargada de buscar talento humano que posean las capacidades y habilidades necesarias dentro de la entidad, partiendo de la identificación de aquellas necesidades que tiene la entidad y en base a ello identificar el perfil perfecto que tendrá el colaborador para ejecutar un cargo determinado, siendo este un punto fundamental para el proceso de reclutamiento. Es por ello, que se puede señalar que este es un punto clave entre el auge y el decaimiento de una organización, pues esto si es manejada de la mejor manera genera productividad dentro de la organización. En consecuencia, estas entidades en el día a día han visto necesario la implementación de esta gestión con la finalidad de obtener resultados positivos.

Bueno (2022) considera que la implementación de esta nueva gestión facilita la identificación de aquellas capacidades dentro de los colaboradores que resultan necesarias para cada puesto de trabajo dentro de la entidad, suministra de esta manera la implementación de una nueva manera de dirección, gestión del talento de una manera integral y más efectiva, basando su trabajo en las capacidades que tiene el colaborador. A su vez refiere que este modelo ha surgido como una nueva modalidad de la gestión con el fin de garantizar que los colaboradores, que son asignados a diversas actividades, sean los más adecuados para el desarrollo de las mismas.

Alles (2015) refiere a ciertas características que tiene esta gestión entre las que se configure la transparencia, puesto que este modelo implemente y representa más transparencia, puesto que se conoce de las competencias y habilidades que tiene el empleador y lo que se espera del mismo. Asimismo, se señala la justicia, siendo este otro elemento fundamental de este modelo de gestión, puesto que se relaciona en una evaluación justa de las competencias que tiene cada trabajador dentro de la entidad. Y

finalmente, se tiene el reconocimiento al mérito, puesto que este cada día más tiene un punto fundamental para este tipo de gestión, puesto que se evalúa al colaborador de acorde a los resultados que son obtenidos en el cumplimiento de sus funciones.

Bueno (2022) las capacidades son aspectos trascendentales para el desenvolvimiento del colaborador, ya que si estas están adecuadamente desarrolladas y cuentan con un clima organizacional adecuado, él tendrá un alto rendimiento; además, es importante que estas estén siendo estimuladas y potenciadas constantemente, ya que el mercado competitivo exige cambios y mejoras de los procesos de manera continua. Según Correa (2017) las organizaciones deben cubrir puestos con los perfiles idóneos. Es importante, que una vez contratado el personal, la organización debe estar capacitado y actualizado constantemente, ya que la globalización exige mano de obra competente para poder generar valor dentro de la organización, el cual se verá reflejado en el desempeño laboral y los resultados al final de cada ejercicio.

Matabanchoy et al. (2020) las entidades no solo están enfocadas en cumplir sus metas como instituciones, sino que también, están preocupados en mejorar el desenvolvimiento de la fuerza laboral, para ello implementan medidas que permitan fortalecer y brindar nuevos conocimientos, asimismo, impulsan a incrementar las habilidades y destrezas, ya que la fusión de todos estos aspectos permite que el colaborador se maneje de manera asertiva y logre cumplir con eficiencia sus funciones y tareas que le han sido encomendadas.

Reinoso (2015) sustenta que las organizaciones actuales han visto factible la implementación de la gestión por competencias a raíz de que los directivos de las organizaciones son conscientes de las nuevas exigencias que tiene el mundo globalizado. Por ello, las organizaciones necesitan contar con colaboradores preparados a fin de que puedan ejecutar las labores que le son encomendadas de la manera más eficiente y eficaz posible. Todo ello, orientado al cumplimiento de los objetivos y metas previamente establecidas.

Asimismo, Bardales (2019) refiere que esta gestión representa la práctica de la identificación de aquellas habilidades que son punto clave y necesario para que un colaborador alcance el desempeño laboral necesario de acuerdo a la función específica que cumple dentro de una entidad u organización. Es por ello que el mundo globalizado se necesita de esta gestión para poder orientar al colaborador de la mejor manera posible y este se sienta a gusto dentro de la entidad. A ello, se suma lo vertido por Kashirin et al. (2016) quien refiere que esta gestión representa un proceso de identificación, gestión y del desarrollo de competencias que tienen los colaboradores de una determinada entidad. Es por ello que resulta necesario su implementación en el proceso de reclutamiento para desarrollar e involucrar a los empleados, brindando de esta manera una completa una ventaja competitiva con otras organizaciones.

Bueno (2022) refiere ciertas ventajas que esta gestión aporta, siendo las más importantes las siguientes: se da la identificación de las habilidades que necesita cada colaborador para poder desempeñarse de la mejor manera posible, con la finalidad de alcanzar el éxito organizacional. A través de este proceso, se mejora la denominada retención de empleados, puesto que si estos se sienten reconocidos por su entidad, hay más posibilidades de permanecer dentro del centro de labores y ejecutando las funciones que le son encomendadas. La más importante de ellas, recae en la mejora de la productividad, puesto que si se mantiene la capacidad y las habilidades de estos colaboradores y se fomenta, vamos a alcanzar una mayor productividad.

A su vez, se tiene la disminución de problemas y errores que se dan dentro de la entidad, puesto que el contar con personal capacitado, estos generan una gran disminución. A través de esta gestión se presentan el denominado liderazgo, puesto que los colaboradores se sentirán empoderados respecto a las ejecuciones de sus actividades y podrán orientar a otros colaboradores a fin de trabajar de una manera conjunta y ordenada al alcance de metas preestablecidas por el ente (Bueno, 2022)

Las dimensiones de las variables son determinadas de acuerdo a Alles (2015), teniendo en cuenta la dimensión 1: Selección de personal, las

organizaciones deben precisar las especificaciones de manera clara las demandas que exige el puesto, para evitar entrar en ambigüedades, además que consiste en la elección adecuada del personal para que ocupe los puestos de trabajo de acuerdo a los perfiles solicitados. En esa misma línea, Matabanchoy et al. (2020) consiste en la evaluación de cada postulante para poner a prueba sus conocimientos y experiencia con la finalidad de poder ceder los puestos que se encuentran vacíos y así contribuya a la consecución de los objetivos institucionales.

Dimensión 2: Evaluación de desempeño, es la evaluación de manera integral a fin de ver si el trabajador se está desarrollando y cumpliendo con sus funciones de manera adecuada; además, dicha evaluación permite a la institución poder hacer retroalimentaciones para poder tener colaboradores con altos niveles de desempeño. Asimismo, Reinoso (2015), en este proceso se lleva a cabo la evaluación constante a cada colaborador para medir su rendimiento en las funciones que ejercer, de modo que permita a la organización obtener resultados favorables a base de esfuerzo.

Dimensión 3: Desarrollo profesional implica la manera en la que la organización brinda oportunidades de crecer y adquirir conocimientos, como también promocionar y brindar ascensos a los mejores colaboradores con la que cuenta la institución. Bardales (2019) menciona que consiste en el desarrollo que realiza el colaborador a fin de poder superarse como profesional, realiza las funciones de manera efectiva y aplica las habilidades dentro de su área de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

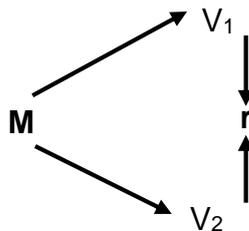
Tipo de estudio

Básica, solamente se realizó la recolección de información sin manipulación alguna de variable de investigación. Según el Concytec (2018) este tipo se encontró orientado a la generación de mayor conocimiento respecto a ciertos fenómenos o hechos.

Diseño de investigación

Diseño no experimental, según Cortés & Iglesias (2004) es aquella que no se manipuló variable alguna. Además, fue de nivel correlacional, puesto que el fin es la determinación de la asociación que existe entre los temas y corte transversal, se ejecutó en un lapso determinado de tiempo (Hernández et al., 2014).

Teniendo el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión por procesos

V2 = Competencias

r = Relación entre variables de relación de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: **Gestión por procesos**

Variable 2: **Competencias**

La operacionalización de la presente investigación obra en anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Compuesta por 51 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: se contó con la inclusión de los trabajadores de las áreas de logística, presupuesto, administración, contabilidad, se incluyó trabajadores nombrados y CAS

En los criterios de exclusión, se consideró pertinente la exclusión a los practicantes, locadores de servicio.

Muestra: Estuvo establecida por la misma cantidad de la población; es decir, 51 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Muestreo: El tipo de muestro no probabilístico aleatoria simple.

Unidad de análisis: Un colaborador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica empleada para las variables de la investigación fue la encuesta permiten de esta manera recopilar información con respecto a las variables.

Instrumentos

El instrumento para medir el nivel de gestión por procesos fue el cuestionario que fue adaptado de Chamoly (2021) y se conformó por 15 preguntas divididas en 3 dimensiones, donde cada una de las dimensiones ha contado con un total de 5 preguntas. Para este instrumento la escala de medición fue ordinal: 1= Nunca, 2= Casi

nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75) trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir el nivel de las competencias fue el cuestionario que fue adaptado de Lavado & Sánchez (2021) estuvo conformada 19 preguntas divididas en 3 dimensiones. La primera: Selección de personal conformada por 6 preguntas; la segunda: Evaluación de desempeño conformada por 5 preguntas, la tercera: Desarrollo profesional conformada por 8 preguntas. Para este instrumento la escala de medición fue ordinal: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Malo (19 – 44), regular (45 – 70) y bueno (71 – 95) trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

Los cuestionarios atravesaron el proceso de validación del cual se otorgó la validación respectiva, el cual es denominado como juicio de expertos, para el cual se tomó en cuenta a 3 profesionales con vastos conocimientos en referencia a las variables y con amplia experiencia para la validación de instrumentos, quienes emitieron su valoración personal que al final fue reunida para obtener el valor de validez final presente en los instrumentos.

Tabla 1

Validez de instrumentos

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gestión por procesos	1	Metodologo	4.7	Instrumento válido para su aplicación
	2	Especialista	4.8	Listo para su aplicación
	3	Especialista	4.9	Son aplicables
Competencias	1	Metodologo	4.5	Instrumento válido para su aplicación
	2	Especialista	5.0	Listo para su aplicación
	3	Especialista	4.9	Son aplicables

Fuente: Ficha de juicio de expertos

En la presente tabla, que se consignaron los datos resultantes de la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.8, el mismo que hizo referencia a un 96 % de similitud, y para la segunda variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.8, el mismo que hizo referencia a un 96% de similitud.

Confiabilidad

Se utilizó la determinación del Alpha de Cronbach, el cual nos permitió determinar la confiabilidad de los resultados que se obtuvieron, son aquellas iguales a 0.70 a más. (Hernández et al., 2014).

Tabla

Análisis de confiabilidad de Gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Tabla*Alfa de Cronbach de Gestión por procesos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Tabla

Análisis de confiabilidad de competencias

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Tabla

Alfa de Cronbach de Gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	19

3.5. Procedimientos

La investigación contó con dos momentos. Primer momento: se identificó los posibles servidores públicos que fueron los colaboradores del estudio; posteriormente, se presentó una solicitud a la entidad, para la realización del estudio, después se esperó la respuesta de la Municipalidad en donde se dio su consentimiento de poder ingresar a sus instalaciones y recoger los datos pertinentes propios del estudio. Segundo momento: se identificó a los participantes, con las que se obtuvieron el consentimiento para

participar de las encuestas, comunicándoles que los datos recopilados son únicamente para fines académicos y confidenciales para el investigador; recordándoles que sus respuestas debieron ser verdaderas y evitar otro tipo de orientaciones en el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Se llevó a cabo la recopilación de datos mediante la aplicación de los cuestionarios; la información obtenida fue expresada mediante figuras y tablas estadísticas; en tanto, en tanto para comprobar las hipótesis se ha utilizado el coeficiente de spearman donde se agrupó valores de entre -1 y 1, el cual indicó la existencia del tipo de dependencia existente entre las variables analizadas.

3.7. Aspectos éticos

Se sustentó en los principios éticos internacionales: principio de beneficencia, a través de la generación de beneficios entre los participantes, a la par de la institución materia de investigación. Principio de no maleficencia, ante la no generación alguna de daño Principio justicia, orientada hacia el respeto y la justicia con los participantes y los procedimientos de la presente investigación. Principio de autonomía, respetando la autonomía de los participantes y del estudio. Consentimiento informado, se refiere a que la muestra de estudio conoce los fines que posee la investigación y la manera en cómo contribuye a la mejora de la problemática identificada.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Tabla 1

Nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	16	31 %
Regular	36 – 55	24	47 %
Bueno	56 - 75	11	22 %
Total		51	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tarapoto.

Interpretación

En cuanto al nivel de gestión por procesos, es regular en 47 %, malo en 31 % y bueno en 22 %.

4.2. Nivel de las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Tabla 2

Nivel de las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	19 – 44	18	35 %
Regular	45 – 70	27	53 %
Bueno	71 - 95	6	12 %
Total		51	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tarapoto.

Interpretación

En cuanto al nivel de las competencias, es regular en 53 %, malo en 35 % y bueno en 12 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,194	51	,000
Competencias	,138	51	,017

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Considerando que la muestra de estudio fue mayor a las 50 personas se ha calculado el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, del cual se ha obtenido un resultado menor a 0.05, por consiguiente, la muestra posee una distribución no normal y se ha procedido a utilizar el Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Gestión por procesos	Competencias
----------------------	--------------

	correlación	Sig.
Personas	0.958**	0.000
Recursos Físicos	0.924**	0.000
Planificación del proceso	0.984**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Se contempla la relación entre las dimensiones de gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.958, 0.924 y 0.984 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa entre las dimensiones de gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

4.4. Relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Tabla 5

Relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

	Gestión por procesos	Competencias
Rho de Spearman	1,000	,977**
Gestión por procesos		
Coeficiente de correlación		

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Competencias	Coeficiente de correlación	,977**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Se contempla la relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01); por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022, además, solo el 95.45 % de la gestión por procesos influye en las competencias.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que, el nivel de gestión por procesos, es regular en 47 %, malo en 31 % y bueno en 22 %, debido a que el recurso humano no cuenta con los conocimientos que se requieren para efectuar sin contratiempos sus funciones; asimismo, presenta una actitud negativa para el desarrollo de sus responsabilidades. Dichos resultados coinciden con Salvador et al. (2019) hace mención, que con referencia a la participación del ciudadano, se ha podido determinar que este es un pilar fundamental, el que permite fortalecer las normas y lineamientos dentro de las instituciones públicas, todo ello orientado a la generación de desarrollo contribuyendo a la definición de mayores y mejores procesos para el logro de una buena administración orientada al uso eficiente de todos aquellos recursos que tiene a disposición.

Además, Torres et al (2019) se refiere que se ha determinado que el 57% de los entrevistados han mencionado que la principal ventaja de esta implementación de sistemas de gestión. Está representada en la mejora en la productividad, un 18%. Ha señalado que este sistema genera la eliminación de ciertas duplicidades en la ejecución de ciertas tareas, un 14% considerado que genera una mejora con respecto a la rentabilidad. En cuanto Salazar et al. (2020) indica, que en cuanto a la gestión de operaciones, se observó que el 1% es ineficaz, el 93,2% es regular y el 5,7% es eficaz. Es por ello, que a partir de la información obtenida resulta evidente determinar que están presentes en una imagen producida en condiciones de manejo mecánico moderado, bajo y pasivo. Esto significa que el producto es entendido por los trabajadores como una etapa específica que incluye un mecanismo de creación de valor agregado para el negocio, y los beneficiarios finales. En ese mismo contexto, Vílchez & Sánchez (2021) manifiestan que los múltiples cambios e innovaciones que se presentan deben ser positivos si se implementen de manera eficaz y eficiente, porque el estado no los ve como representantes del bien del pueblo, porque el gobierno maneja el proceso de propugnar el progreso y crecimiento de las instituciones en el estado. Y el sector privado, que proporciona un modelo de gestión de operaciones productivas adaptadas a la economía del país, a su vez a través de la administración pública se

busca la felicidad del pueblo porque este proceso se enfoca en satisfacer las necesidades del pueblo.

Asimismo, Chamoly (2021) se refiere que de la investigación realizada se pudo determinar que cuanto mejor sea el nivel de calidad de los servicios. Este generó un impacto positivo respecto a la atención y gestión del recurso humano. Es importante dejar claro que resulta fundamental. Esta debe basarse en las acciones que se realizan, como el tomador de decisiones y el que realiza la totalidad del servicio. Lavado & Sánchez (2021) indican que la información obtenida de la investigación se ha podido señalar que la gestión de estos proyectos de infraestructura vial es importante, puesto que representan uno de los pilares fundamentales del desarrollo; pero, a su vez representan un desfase por las posiciones de la dirección política de los que se encuentran en el poder y los que aprueban los capitales públicos.

Llanes y Lorenzo (2017) manifiestan que la gestión por procesos es afianzarse a las fases administrativas como la planificación, organización, dirección y control, donde esta fase sigue un orden, para tener una finalidad de operaciones a realizar, y es importante llevar a cabo en cual tipo de gestión, porque siempre va ser una alternativa segura de manifestarse dentro de una área interna, de velar por todo el plantel de operaciones productoras, que no solo es encargarse de gestionar, dirigir y controlar, sino que las actividades funcionen en base a la existencia de sus recursos, para darle un mejor aprovechamiento de ser útil y resultante. Asimismo, Rivero (2019) se refiere que la gestión por procesos no se trata de que se realice una perfección operaria, sino que se plantee las técnicas necesarias que crees que es conveniente para llevar a cabo la dirección de su organización, te permite validar el funcionamiento, y que se puede ir modificando, ahí es donde te das cuenta de poder armar tu FODA, lo cual todo empresa va determinando de a poco para poder acceder a no rendirse y seguir trabajando en ello, para una buena causa de oportunidad y crecimiento organizacional.

Además, el nivel de las competencias, es regular en 53 %, malo en 35 % y bueno en 12 %, debido a que la cooperación del personal no es buena para mejorar su desempeño, sus compañeros de trabajo no tienen la capacidad

de para solucionar las diligencias que se presentan en el desarrollo diario de sus funciones, dicho resultado coinciden con Santacruz (2019), se refiere que, se pudo determinar que estos modelos de gestión generan apoyo respecto la capacitación del personal con referencia a las tareas encomendadas y tengan un nivel competitivo alto. Por ello, cuando la identidad cuenta con colaboradores debidamente capacitados y competentes, orientados hacia la obtención de objetivos, se puede elaborar de una manera más completa, ayudando de esta manera a la obtención de un buen ambiente laboral y que el personal se encuentre satisfecho. Asimismo, Rodríguez et al. (2021) hace mención que la posesión de las habilidades técnicas necesarias para implementar el correcto desarrollo del desempeño funcional de los talentos humanos y que estén relacionadas con la formación profesional, sirviendo de fuerza motriz y rectora de las obras de la naturaleza y reforzar las habilidades expresadas con cierto grado de responsabilidad gerencial para lograr mejores resultados. En este sentido, cabe señalar que ningún colaborador puede de algún modo desempeñarse con eficacia, sin contar con las capacidades técnicas necesarias. Alles (2015) indica que está relacionada estrictamente a la interacción de los conocimientos, habilidades y destrezas de colaboradores; además, es importante que las entidades impulsen su desarrollo por medio de capacitaciones y programas que optimicen las competencias. En ese mismo contexto, Mendieta et al. (2020), es el desenvolvimiento del colaborador dentro de la organización, esto dependerá de la cultura organizacional, porque este factor influye bastante en el desempeño laboral; asimismo, es importante que la empresa adopte actividades que permitan potenciar las competencias para tener una fuerza laboral comprometida y entregada a cumplir las metas y objetivos institucionales. García et al. (2014) se refiere que las competencias de los colaboradores se van desarrollando a través de toda su vida desde la adquisición de los mismos dentro de las instituciones educativas y centros superiores, pero es ya en el mundo laboral donde estas se logran consolidar, porque es la aplicación de los conocimientos sobre problemáticas reales de carácter laboral. Es por ello, que las

organizaciones deben dotar de herramientas que les permitan desenvolverse de manera óptima, para lograr cumplir con los objetivos

Asimismo, existe relación significativa entre las dimensiones de gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.958, 0.924 y 0.984 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones. Además, existe relación significativa entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 95.45 % de la gestión por procesos influye en las competencias. Dicho resultado coinciden con Pacherez & Marrugo (2020) quienes hacen mención que el desempeño laboral dentro de una entidad es bajo, por lo que resulta necesario una nueva gestión que desarrolle y potencie un abanico de competencias en el ámbito de la percepción, actitud de servicio, y mejore su esfuerzo o desempeño en el desempeño de la GTH y finanzas. El nivel de desarrollo en el desempeño relacionado con el talento humano es bajo, lo que es consistente con las bajas expectativas de los funcionarios y colaboradores, lo que puede indicar una vinculación formal con las organizaciones de talento humano antes mencionadas porque no son responsables de su desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 95.45 % de la gestión por procesos influye en las competencias.
- 6.2.** El nivel de gestión por procesos, es regular en 47 %, malo en 31 % y bueno en 22 %, debido a que el recurso humano no cuenta con los conocimientos que se requieren para efectuar sin contratiempos sus funciones; asimismo, presenta una actitud negativa para el desarrollo de sus responsabilidades
- 6.3.** El nivel de las competencias, es regular en 53 %, malo en 35 % y bueno en 12 %, debido a que la cooperación del personal no es buena para mejorar su desempeño, los compañeros de trabajo no tienen la capacidad de para solucionar las diligencias que se presentan en el desarrollo diario de sus funciones.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión por procesos y las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.958, 0.924 y 0.984 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al director regional, fortalecer la gestión por procesos desarrollados dentro de la entidad, debido a que este es una herramienta muy importante que hace posible el mejoramiento de las competencias de los colaboradores para obtener un alto nivel de desempeño que ayude a mejorar la competitividad y la capacidad para lograr los objetivos institucionales.

- 7.2.** Al director regional, mejorar la gestión por procesos a través del análisis respectivo de los colaboradores y sus necesidades; además, se debe evaluar la disponibilidad de los recursos físicos para el despliegue de actividades, al mismo tiempo que se debe establecer una planificación estratégica para el desarrollo de cada uno de los procesos con la finalidad de brindarle mayor dinamismo.

- 7.3.** Al director regional, fortalecer las competencias de la fuerza laboral a través de la aplicación de capacitaciones a los colaboradores teniendo en cuenta sus funciones y el área en el cual se desempeñan. Asimismo, es necesario aplicar evaluaciones de desempeño para medir el nivel de rendimiento y los obstáculos que las personas presentan para cumplir con las obligaciones asignadas. Finalmente, se debe considerar la aplicación de actividades que permitan el desarrollo profesional de los colaboradores.

- 7.4.** Al director regional, establecer procedimientos estratégicos que permita gestionar los procesos institucionales de manera detallada para conocer las falencias y requerimientos de manera oportuna, asimismo, permitan establecer la necesidad de competencias específicas en el personal para el alcance de los fines esperados.

REFERENCIAS

- Albán, M., Vizcaíno, G. y Tinajero, F. (2017), *La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior*. (artículo científico), Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/download/17/19>
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. (3a ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica.
- Álvarez, M., de la Cruz, R. (2015). *Process for improving the processes of the Integrated Management System Enterprise Architecture and Engineering Projects, so as to increase the efficiency and effectiveness of the finished product*. (artículo científico). Revista de Arquitectura e Ingeniería. Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/1939/193948444003.pdf>
- Armstrong, M. (2019). *Strategic Human Resource Management*. (artículo científico). (4, Ed.) http://103.5.132.213:8080/jspui/bitstream/123456789/1074/1/Armstrong_SHRM_Action.pdf
- Avilés, S., Avila, D. y Miriam, L. (2020), *Web system development based on Laravel and VueJs frameworks for process management: A case study*. (artículo científico), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. https://www.researchgate.net/profile/Diego-Avila-Pesantez/publication/346973093_Desarrollo_de_sistema_Web_basado_en_los_frameworks_de_Laravel_y_VueJs_para_la_gestion_por_procesos_Un_estudio_de_caso/links/5fde923992851c13fea37623/Desarrollo-de-sistema-Web-basado-en-los-frameworks-de-Laravel-y-VueJs-para-la-gestion-por-procesos-Un-estudio-de-caso.pdf
- Bardales, S. (2019). *La gestión por competencias y su influencia en el desempeño del profesional docente de una Institución Educativa del nivel secundaria del sector público de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis

- de maestría). Universidad privada del norte. Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22249>
- Barrios, K., Contreras, J., Olivero, E. (2019). *The management by Processes in the SMEs of Barranquilla: Differentiating Factor of the Organizational Competitiveness*. (artículo científico), Información Tecnológica, Barranquilla, Colombia.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n2/0718-0764-infotec-30-02-00103.pdf>
- Becerra, F., Andrade, A., Díaz, L. (2019). *Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador*. (artículo científico). Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación. Ecuador. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Bueno, G. (2022). *Observations on the competency approach and its relationship with educational quality*. (artículo científico). Revista Shpia. Ecuador. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/sophia/n32/1390-3861-soph-32-00093.pdf>
- Cervantes, X. y Oviedo, B. (2019). *The mipypes of the manufacturing sector: a study of the con-text of process management in el cantón el empalme - Ecuador*. (artículo científico), Universidad de las Ciencias Informáticas. La Habana. Cuba.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1159/1213>
- Chang, J. (2016), *Business process management systems: strategy and implementation*, Auerbach Publications.
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.1201/9781420031362/business-process-management-systems-james-chang>
- Chamoly, M. (2021). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020* [Tarapoto, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Concytec (2018). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología E*

Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt. Journal of Chemical Information and Modeling

- Correa, S. (2017). *Incidencia de la Gestión por Competencias en el Crecimiento Empresarial*. (artículo científico). Research Journal. Colombia.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920542>
- Flores, S., Núñez, L. (2021). *Management by processes in the framework of the Modernization of Public Management in Peru*. (artículo científico). Revista internacional. Perú.
<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54/47>
- García, M., García, A., Pérez, R., González, M., & Martínez, Y. (2014). *Competency management for successful performance, analysis from cuban business sector*. (artículo científico). Revista Científica Avances, 16(1), 66. Cuba.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5350913>
- González, et al. (2019). *Tools for process management*. (artículo científico), Universidad El Bosque, Colombia.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500003/409659500003.pdf>
- Hernández, A., Garay, M., Sherwood, L. (2017). *Process management in Science and Technological Innovation at the University of Medical Sciences in Matanzas*. (artículo científico). Archivo Médico de Camagüey. Cuba.
<https://www.redalyc.org/pdf/2111/211153611005.pdf>
- Huapaya, Y. (2019). *Process management toward educational quality in Perú*. (artículo científico). Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación. Perú.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7062656.pdf>
- Jiménez, et al. (2016). *Managing by processes system to evaluate the environmental performance from the implementation of PDCA diagnosis*. (artículo científico), Universitaria Latinoamericana.
http://educacion.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/2594/1/VillarrealJorge_2016_evaluacionimplementaciondiagnostiosphva.pdf

- Kashirin, A., Semenov, A., Ostrovskaya, A., y Kokuytseva, T. (2016). *The Modern Approach to Competencies Management Based on ITSolutions. Journal of Internet Banking and Commerce.* (artículo científico).
https://www.researchgate.net/publication/309408734_The_modern_approa
- Llanes, M., Lorenzo, E. (2017). *Process integrated management. Dynamic linking of interactions relevant to their deployment.* (artículo científico). Ciencias Holguín, vol. 23. Cuba.
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181549596006.pdf>
- Lora, H. (2020). *Management by Competencies as a Strategy for the Improvement of Efficiency and Organizational Effectiveness.* (artículo científico). Universidad libre, sede Cartagena.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/6291/5734>
- Marín, F., Pérez, J. (2021). *Process management in intersectoral cooperation networks.* (artículo científico). Revista de Ciencias Sociales. Venezuela.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28065533013/28065533013.pdf>
- Martínez, J. (2020). *Process quality management engineering and continuous improvement applied to the production systems of complex business organizations.* (artículo científico). Revista de Investigación de la Universidad de Panamá. Panamá.
<https://www.redalyc.org/journal/6517/651769122005/651769122005.pdf>
- Matabanchoy, S., Dorado, A., Guevara, Y. (2020). *Performance assessment by competencies in a family transport company.* (artículo científico). Informes Psicológicos. Colombia.
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/7632/6827>
- Matadamas, L., Morgan, J. y Diaz, E. (2016), *Gestión por procesos como factor de competitividad de pymes del sector industrial en el estado de Querétaro.* (artículo científico), Universidad Autónoma de

Querétaro,

México.

<https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/45/163>

- Medina, et al. (2017). *Procedure for process management: methods and support tools*. (artículo científico). Revista chilena de ingeniería, Ecuador. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Mendieta, M., Erazo, J., Narváez, C. (2020). *Management by competences: key tool for the labor performance of the human talent of the hospital sector*. (artículo científico). Revista Arbitrada Interdisciplinaria. Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439103>
- Mila, F., Reyes, B., Dueñas, A. y Armas, M. (2019). *Business Process Management in Micro, Small and Medium Enterprises in the city of Esmeralda, Ecuador*. (artículo científico), Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Ecuador. https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Carvajal-5/publication/352895572_Business_Process_Management_in_Micro_Small_and_Medium_Enterprises_in_the_city_of_Esmeralda_Ecuador/links/60de2d1992851ca9449ec8c9/Business-Process-Management-in-Micro-Small-and-Medium-Enterprises-in-the-city-of-Esmeralda-Ecuador.pdf
- Morales, N., Torres, A., Romero, I., & Caluguillin, A. (2020). *Communication, citizenship and transparency: Access to public information as a tool for citizens' participation in administrative management*. (artículo científico). Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao, 374. Ecuador. <https://www.researchgate.net/publication/339178277>
- Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Núñez, W., Michelena, E. (2017). *Integrated process as a platform for accreditation of careers in Ecuador*. Ingeniería Industrial. Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397002.pdf>

- Pacherrez, J. y Marrugo, G. (2020), *Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020* (Artículo científico), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/184/230>
- Pérez, J. (2010), *Gestión por procesos, cuarta edición*. Business&marketingschool. Pozuelo de Alarcón, España.
https://www.academia.edu/20262568/Gesti%C3%B3n_por_Procesos_PEREZ_
- Lavado, J. y Sánchez, K. (2021), *Procesos de gestión de los proyectos de inversión de infraestructura vial en los gobiernos regionales: un caso del gobierno regional de San Martín – Perú*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/772/1055>
- Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13269/1/MG-GP-2513.pdf>
- Rivero, M. (2019). *The process-based approach in the management of scientific journals*. (artículo científico). Humanidades Médicas. Cuba.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/hummed/hm-2019/hm193m.pdf>
- Rodríguez, R., Pérez, D. (2018). *Perfection of Process Management in a University* (artículo científico), Universidad Nacional de Misiones, Argentina.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959312011/357959312011.pdf>
- Rodríguez, J., Pérez, M., Álvarez, L. y Palomino, G. (2021), *Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas*. (Artículo científico), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/496/623>

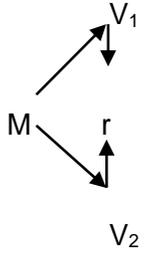
- Rojas, A. (2014), *Modelos de gestión por procesos integrados en salud*. (artículo científico). Universidad de La Laguna, Santa Cruz de Tenerife, España.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2014000300008
- Rosemann, M. y J. Vom Brocke, (2015), *The six core elements of business process management*, In *Handbook on business process management*, (artículo científico), Springer, Berlin, Heidelberg.
https://www.researchgate.net/publication/226852950_The_Six_Core_Elements_of_Business_Process_Management
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I. y Hernández, A. (2014). *Process management, its emergence and theoretical aspects*. (artículo científico), Universidad de Holguín, Cuba.
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- Sánchez, L. y Blanco, B. (2014), *Process Management. A field to explore*. (artículo científico), Universidad de Cantabria, Cantabria. España.
<https://www.revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/460/481>
- Santos, C. (2021). *Competence management, human talent management and research productivity of teaching staff at a national university of Peru -2019*. (artículo científico). Revista Científica Multidisciplinar. Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1494/2079>
- Salazar, A., Prado, H., Garro, L., Diaz, J., Agomedlis, A. y Uribe, Y. (2019). *The incidence of process management in government agencies*. (artículo científico). *Gestión I+D*, 5(1), 19.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Salvador, Y., Llanes, M. y Velázquez, R. (2019), *Managing by processes in civic participation. Application in the Holguín province* (Artículos científicos). Universidad de Holguín. Holguín, Cuba.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-59.pdf>

- Santacruz, L. (2019), *Análisis de modelos de gestión por competencias como fomento a la competitividad en organizaciones del sector textil*. (Artículo científico). Universidad CES, Medellín, Colombia. https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4036/6/1003139951_2019.pdf
- Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, A. y Ríos, E. (2019). *Process management an efficient control system in companies*. (artículo científico). *Ciencia Digital*, 3(2.6), 20. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/600/1445>
- Torres, J, Sinche, F., Valenzuela, A. (2020). *Management by Processes in the Occupational Health and Safety System in Peru*. (artículo científico). *Revista de investigación llamkasun*. Perú. <https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/5/5>
- Vega, C., Briones, L., Mendoza, A. (2021). *Management by processes: methodological regularities and behavior of its implementation*. (artículo científico). *Revista Punkuri*. Perú. <http://revistas.uns.edu.pe/index.php/PUNKURI/article/view/28/19>
- Vílchez, M. y Sánchez, K. (2021), *Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/778/1065>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Pérez (2010), quien lo conceptualizó como un mecanismo por el cual las entidades logran desarrollar sus procesos de manera organizada, permitiendo que cada actividad se realice objetivamente, libre de aspectos inadecuados que dificulten las acciones y procesos institucionales, logrando así atender y satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores. (p. 10)	Se medirá mediante la escala Likert	Personas	Conocimiento	Ordinal
				Habilidades	
				Actitudes	
			Recursos Físicos	Instalaciones	
				Hardware	
				Software	
			Planificación del proceso	Método de trabajo	
				Procedimiento	
				Hoja de Proceso	
				Instrucción Técnica	
Instrucción					
Competencias	Es una metodología aplicada a la tarea de conducir los recursos humanos de una organización para lograr alinearlos a la estrategia de negocios. Cuando el modelo de competencias se diseña de manera adecuada es beneficioso, al mismo tiempo, tanto para la empresa como para los colaboradores que allí se desempeñan (Alles, 2015).	Se medirá mediante la escala Likert	Selección de personal	Conocimiento	Ordinal
				Experiencia	
				Iniciativa	
			Evaluación de desempeño	Las actividades publicas	
				Responsabilidad en el puesto	
				comunicación en el trabajo	
				Cumplimiento de metas	
			Desarrollo profesional	Capacidad	
				Práctica de valores	
				Vocación de servicio	

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal</p>  <p>Dónde: M = Muestra V1= Gestión por procesos V2= Competencias r = Relación entre variables</p>	<p>Población</p> <p>Estará establecida por 51 colaboradores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.</p> <p>Muestra</p> <p>Estará establecida por 51 colaboradores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1160 284 1339 322">Variables</th> <th data-bbox="1339 284 1682 322">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1160 322 1339 459" rowspan="3">Gestión por procesos</td> <td data-bbox="1339 322 1682 360">Personas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1339 360 1682 399">Recursos Físicos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1339 399 1682 459">Planificación del proceso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1160 459 1339 667" rowspan="3">Competencias</td> <td data-bbox="1339 459 1682 529">Selección del personal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1339 529 1682 635">Evaluación de desempeño</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1339 635 1682 667">Desarrollo personal</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión por procesos	Personas	Recursos Físicos	Planificación del proceso	Competencias	Selección del personal	Evaluación de desempeño	Desarrollo personal
Variables	Dimensiones											
Gestión por procesos	Personas											
	Recursos Físicos											
	Planificación del proceso											
Competencias	Selección del personal											
	Evaluación de desempeño											
	Desarrollo personal											

Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario de Gestión por procesos

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de identificar el nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca = 1	Casi nunca =2	A veces = 3	Casi siempre = 4	Siempre = 5
-----------	---------------	-------------	------------------	-------------

Nº	GESTIÓN POR PROCESOS	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Personas						
1	El capital humano cuenta con los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus actividades					
2	Las personas cuentan con las habilidades necesarias para el desarrollo eficiente de sus responsabilidades laborales					
3	Las personas cuentan con las competencias necesarias para el desarrollo eficiente de sus responsabilidades laborales					

4	Las personas muestran una actitud positiva para el desarrollo eficiente de sus responsabilidades laborales					
5	Las personas reciben las capacitaciones pertinentes para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente					
Recursos físicos						
6	Las instalaciones de la entidad son los adecuados para el desarrollo de las actividades laborales de manera eficiente					
7	El hardware con el que cuenta la entidad es recibe el mantenimiento correspondiente					
8	El software con el que trabaja la entidad se encuentra debidamente actualizado y ofrece la seguridad necesaria					
9	Los sistemas informáticos de la entidad cuentan con el soporte necesario cuando el personal lo requiere					
10	El mobiliario con el que cuenta la entidad es el adecuado para el desarrollo de las actividades laborales de manera eficiente					
Planificación del proceso						
11	El método de trabajo de la entidad permite llevar a cabo los procesos de manera eficiente en la entidad					
12	Los procedimientos internos de la entidad se realizan de manera eficiente					
13	La hoja de procesos de la entidad se encuentra debidamente actualizada					
14	La entidad lleva a cabo las instrucciones técnicas pertinentes para el desarrollo de los procesos y actividades internas					
15	La planificación de las actividades se realiza en base a las necesidades de la entidad					

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de competencias

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de identificar el nivel de las competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Totalmente en desacuerdo = 1	En desacuerdo=2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	De acuerdo= 4	Totalmente de acuerdo = 5
------------------------------	-----------------	------------------------------------	---------------	---------------------------

N°	COMPETENCIAS	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Selección de personal						
1	Considera que tiene los conocimientos para desarrollar sus actividades asignadas					
2	Sus habilidades le ayudan a mejorar el desempeño en su puesto de trabajo					
3	La cooperación del personal es buena para mejorar su desempeño					
4	Sus compañeros de trabajo tienen la capacidad de solución de los problemas que se presentan en el día a día					

5	Las iniciativas de los colaboradores mejoraran la calidad de los servicios en la DRTC-SM					
6	Considera Ud. que es conveniente realizar tareas adicionales para satisfacer las expectativas de los usuarios					
Evaluación de desempeño						
7	El administrador de la entidad toma en cuenta el cumplimiento de sus tareas asignadas					
8	Considera Ud. que es fundamental cumplir sus tareas en el horario establecido					
9	La comunicación desarrollada en la entidad le permite cumplir con las tareas programadas					
10	Los jefes de área se comunican oportunamente con sus compañeros de trabajo					
11	Considera Ud. que los colaboradores cumplen las metas establecidas					
Desarrollo profesional						
12	Considera Ud. Que sus compañeros están preparados para realizar un buen trabajo					
13	Considera Ud. que la práctica de la disciplina en la DRTC-SM contribuirá en la mejora del clima interno					
14	Considera Ud. que sus compañeros están atentos a servir oportunamente a los usuarios					
15	El trabajo en equipo es conveniente para mejorar los resultados					
16	Considera Ud. qué la labor que realiza contribuye al logro de las metas					
17	La atención de los usuarios se realiza de manera fluida sin extender los tiempos de espera					
18	Considera Ud. que se da el uso adecuado de los recursos para el cumplimiento de las actividades diarias					
19	Considera Ud. Que los servicios que ofrece la DRTC-SM cumplen con las expectativas de los usuarios					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Elia Anacely Córdova Calle
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad – Metodóloga.
Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión por Procesos**
Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Adm. Jhasua Chacón Valles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 04 de Junio de 2022


Dra. Elia A. Córdova Calle
CERSM N° 215
DNI: 46883462

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Elia Anacely Córdova Calle
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodóloga.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión por Competencias**
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Adm. Jhasua Chacón Valles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por competencias				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por competencias					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por competencias					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
El instrumento es válido para su aplicación
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 04 de Junio de 2022



Dra. Elia A. Córdova Calle
 CERSM N° 218
 DNI: 46883462

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Ing. Fernando Ruiz Saavedra
 Institución donde labora : Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
 Especialidad : Metodólogo, Doctor en Educación.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión por Procesos**
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Adm. Jhasua Chacón Valles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento listo para aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 04 de Junio de 2022

Gobierno Regional de San Martín
 Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones S.M.

Ing. Dr. Fernando Ruiz Saavedra
 DIRECTOR DE OPERACIONES

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ing. Dr. Fernando Ruiz Saavedra
 Institución donde labora : Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
 Especialidad : Metodólogo, Doctor en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión por Competencias**
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Adm. Jhasua Chacón Valles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por competencias					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por competencias					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por competencias				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						4.8

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 04 de Junio de 2022

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones S.A.T.

Ing. Dr. Fernando Ruiz Saavedra
DIRECTOR DE OPERACIONES

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Econ. Aylly Salas Sánchez
 Institución donde labora : Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión por Procesos**
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Adm. Jhasua Chacón Valles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por procesos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.9

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los criterios e indicadores son aplicables

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
 Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones SRM

.....
Econ. Mg. Aylly Salas Sánchez
 Sello personal y firma N° 204

Tarapoto, 04 de Junio de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Econ. Ayly Salas Sánchez
 Institución donde labora : Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión por Competencias**
 Autor (s) del instrumento (s) : Lic. Adm. Jhasua Chacón Valles

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión por competencias					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por competencias					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por competencias					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

LOS CRITERIOS E INDICADORES SON APLICABLES

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 04 de Junio de 2022



AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Direc. Reg. de Transp. y Comunic. San Martín

RECEPCION

10 JUN. 2022

EXP..... HORA: 8:30am

SECRETARIA

BPTC ✓

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN

SEÑOR:
Ing. Gunter Alonso Vella Villacorta
Director Regional
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - San Martín

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones S.M.
Gobierno Regional de San Martín
Dirección de Operaciones

PROVEIDO

Pase a: CBA

Para: Evaluación

Fecha: 14-06-22

Firma: [Firma]

JHASUA CHACÓN VALLES, identificado con DNI N° 73088754, con código de alumno N° 700 del POSGRADO, con Domicilio Real en la Av. Vía de Evitamiento N° 2019, Distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, Departamento de San Martín a usted me presento y digo:

Mediante la presente me dirijo a Usted, saludándole cordialmente y a la vez SOLICITAR autorización para publicar su identidad institucional en los resultados de mi investigación de tesis titulada "Gestión por procesos y gestión por competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto - 2022", para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, por el cual adjunto el formato que deberá ser llenado por el representante de su institución laboral; remito el presente para su aprobación, validación y demás fines pertinentes, cabe mencionar que la información emitida será de uso académico.

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Unidad de Operaciones

RECEPCION

16 JUN. 2022

EXP..... HORA: 09:45am

SECRETARIA

Agradeciendo por la atención que brinde a la presente, me despido de usted no sin antes expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Direc. Reg. de Transp. y Comunic. San Martín
Dirección de Operaciones

RECEPCION

14 JUN. 2022

EXP..... HORA: 11:03

SECRETARIA

ANEXOS:

Formato de autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

RECEPCION

14 JUN. 2022

EXP..... HORA: 11:03

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Oficina Gestión Administrativa

DESPACHO

Pase a: [Firma]

Para: según como corresponde

Fecha: 14.06.22

Firma: [Firma]

Tarapoto, 09 de junio de 2022

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Direc. Reg. de Transp. y Comunic. San Martín

DESPACHO

Pase a: D. Operaciones

Para: Atención al usuario

Fecha: 10/06/22

Firma: [Firma]

Jhasua Chacón Valles
DNI: 73088754

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Direc. Reg. de Transp. y Comunicac. San Martín

TRAMITE DOCUMENTARIO

09 JUN 2022

015-2022-706754

N° Reg.: [Firma] N° Folio: [Firma]

Firma: [Firma] Hora: [Firma]



DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - SM

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

TRAMITE N° 015-2022882690

Tarapoto, 22 de Junio del 2022

CARTA N° 076-2022-GRSM/DRTC-DO

Señor:
JHASUA CHACÓN VALLES
Estudiante de Maestría en Gestión Pública de la UCV – Tarapoto.
Av. Circunvalación N°628 – Tarapoto.
Ciudad.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

REF. : a) SOLICITUD S/N EXP: 015-2022700754
b) INFORME N° 303-2022-GRSM/DRTC-DO-OGA-Uper

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo, hacer de su conocimiento que habiendo evaluado su solicitud presentada mediante el documento de la referencia a), se procede a otorgar la **AUTORIZACIÓN** para ejecutar el proyecto de investigación denominado: "**Gestión por procesos y competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto - 2022**"; el cual deberá desarrollarse según las condiciones establecidas por la oficina de Unidad de Personal mediante INFORME N° 303-2022-GRSM/DRTC-DO-OGA-Uper.

Asimismo, se adjunta el formato de autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones, debidamente firmado.

Sin otro particular, me suscribo a usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - SM
GRU-SA
.....
Ing. Dr. Fernando Ruiz Saavedra
DIRECTOR DE OPERACIONES

C.c.
FRS/DO
CCC/SECT

BASE DE DATOS

VARIABLE I

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	sub total	p6	p7	p8	p9	p10	sub total	p11	p12	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18

24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
51	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18

VARIABLE II

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	sub total	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	sub total	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	2	3	16	3	5	3	2	3	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	49
2	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	4	4	3	29	63
3	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	2	2	1	12	23
4	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	8	2	2	1	1	1	2	1	1	11	28
5	3	4	4	3	3	3	20	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	4	3	3	26	64
6	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	1	2	2	1	13	30
7	4	4	4	4	1	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	3	4	4	30	71
8	3	2	2	3	3	3	16	2	3	2	3	2	12	3	2	3	3	3	2	3	3	22	50
9	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	4	3	3	4	29	74
10	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	5	4	5	5	38	88
11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	5	5	4	36	80
12	3	2	2	4	3	3	17	2	3	2	3	2	12	4	3	2	3	3	3	2	3	23	52
13	2	3	3	2	2	2	14	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	43
14	4	3	3	4	4	4	22	3	4	3	4	3	17	4	2	3	4	4	2	3	4	26	65
15	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	1	2	2	13	34
16	2	3	3	3	2	1	14	2	2	2	2	3	11	3	2	2	2	2	2	2	2	17	42
17	3	3	3	4	3	1	17	3	2	2	3	3	13	4	4	4	3	3	4	4	3	29	59
18	1	1	1	1	1	3	8	2	4	4	1	1	12	1	2	2	1	1	2	2	1	12	32
19	1	2	2	2	1	4	12	3	1	3	1	2	10	2	2	1	1	1	2	1	1	11	33
20	3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	3	4	3	3	26	64
21	2	3	3	3	2	3	16	3	5	3	2	3	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	49
22	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	4	4	3	29	63
23	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	2	2	1	12	23
24	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	8	2	2	1	1	1	2	1	1	11	28

25	3	4	4	3	3	3	20	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	4	3	3	26	64
26	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	1	2	2	1	13	30
27	4	4	4	4	1	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	3	4	4	30	71
28	3	2	2	3	3	3	16	2	3	2	3	2	12	3	2	3	3	3	2	3	3	22	50
29	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	4	3	3	4	29	74
30	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	5	4	5	5	38	88
31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	5	5	4	36	80
32	3	2	2	4	3	3	17	2	3	2	3	2	12	4	3	2	3	3	3	2	3	23	52
33	2	3	3	2	2	2	14	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	43
34	4	3	3	4	4	4	22	3	4	3	4	3	17	4	2	3	4	4	2	3	4	26	65
35	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	1	2	2	13	34
36	2	3	3	3	2	1	14	2	2	2	2	3	11	3	2	2	2	2	2	2	2	17	42
37	3	3	3	4	3	1	17	3	2	2	3	3	13	4	4	4	3	3	4	4	3	29	59
38	1	1	1	1	1	3	8	2	4	4	1	1	12	1	2	2	1	1	2	2	1	12	32
39	1	2	2	2	1	4	12	3	1	3	1	2	10	2	2	1	1	1	2	1	1	11	33
40	3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	3	4	3	3	26	64
41	2	3	3	3	2	3	16	3	5	3	2	3	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	49
42	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	4	4	3	29	63
43	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	2	2	1	12	23
44	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	8	2	2	1	1	1	2	1	1	11	28
45	3	4	4	3	3	3	20	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	4	3	3	26	64
46	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	1	2	2	1	13	30
47	4	4	4	4	1	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	3	4	4	30	71
48	3	2	2	3	3	3	16	2	3	2	3	2	12	3	2	3	3	3	2	3	3	22	50
49	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	4	3	3	4	29	74
50	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	5	4	5	5	38	88
51	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	2	2	1	12	23



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y por competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto - 2022", cuyo autor es CHACÓN VALLES JHASUA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TARAPOTO, 12 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER DNI: 42445436 ORCID 0000-0001-5055-9222	Firmado digitalmente por: RHORNAR el 14-08-2022 15:26:25

Código documento Trilce: TRI - 0339382