



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La gestión por procesos y la comunicación interna en la empresa
Angaman S.A.C. Los Olivos 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Moscoso Sánchez, Gianella Gabriela (ORCID: 0000-0002-8333-668X)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Felix (ORCID: 0000-0003-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ
2020

DEDICATORIA

a mí, por tanta paciencia, sobre todo, a mis padres Gabriel Moscoso y Maruja Sánchez, por ser el impulso que siempre necesite. A mis abuelos, hermanas Kelly, Abi y Melisa, a mis sobrinos Aramis, Daira, Hamid, Arthur y Nazzu, a mis primos Max, Kenny y sobre todo a Carla Moscoso, esto es por todos.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la vida por permitirme llegar a este momento, a mis amigos por su apoyo incondicional Betzabe, Marjiory, Katy, Aracely y Kenneth, a mis padres por su apoyo económico, también a todos los docentes con los que compartí.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Variables, Operacionalización.....	17
3.3 Población y muestra	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV.RESULTADOS	24
4.1 Análisis descriptiva de los resultados estadísticos	24
4.1.1 Estadística descriptiva de Gestión por procesos	24
4.1.2 Estadística descriptiva de comunicación interna	25
4.1.3 Estadística descriptiva de comunicación formal e informal	26
4.1.4 Estadística descriptiva de comunicación vertical.....	27
4.1.5 Estadística descriptiva de comunicación horizontal.....	28
4.2 Prueba de normalidad.....	29
4.3 Prueba de hipótesis.....	29
4. 3.1 Prueba de hipótesis general.....	29
4. 4 Prueba de hipótesis específicas	31
V DICUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXO 1	48

ANEXO 2	49
ANEXO 3	53
ANEXO 4	65
ANEXO 5	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01	19
Tabla 02	20
Tabla 03	20
Tabla 04	21
Tabla 05	21
Tabla 06:	22
Tabla 07	24
Tabla 08	25
Tabla 09	26
Tabla 10	27
Tabla 11	28
Tabla 12	29
Tabla 13	29
Tabla 14	31
Tabla 15	31
Tabla 16	32
Tabla 17	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión por procesos	24
Figura 2: La comunicación interna	25
Figura 3: Comunicación formal e informal.....	26
Figura 4: Comunicación vertical	27
Figura 5: Comunicación horizontal.....	28

RESUMEN

El presente estudio pretende resaltar la importancia que tiene la gestión por procesos y la comunicación interna en las organizaciones, como objetivo principal se determinó si existe relación entre gestión por procesos y la comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020. El diseño utilizado en el estudio fue no experimental, correlacional-transversal, de tipo básico a nivel descriptivo.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con una población conformada por 30 trabajadores de la empresa, para dicha recolección de datos se aplicó la encuesta y el cuestionario, como nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach con el cual obtuvimos ,908 se aplicó la encuesta y cuestionario para obtener los datos necesarios, para el proceso de los datos se aplicó la base estadística de SPSS, el instrumento fue validado por expertos para la credibilidad del estudio.

Tras el estudio y análisis general de los datos se identificó que tanto nuestra variable dependiente como la variable independiente poseen similitud lo cual se confirma con la prueba de Rho Sperman $r=0.000$ entonces podemos decir que si existe conexión entre la gestión por procesos y la comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020.

PALABRAS CLAVE: Gestión por procesos, comunicación interna, eficiencia, eficacia, el negocio.

ABSTRACT

This study aims to highlight the importance of process management and internal communication in organizations, the main objective is to determine if there is a relationship between process management and internal communication in the company Angaman S.A.C. Los Olivos 2020. The design used in the study was non-experimental, correlational-transversal, of a basic type at the descriptive level.

The study had a quantitative approach, with a population made up of 30 company workers, for said data collection the survey and the questionnaire were applied, as the level of reliability of the Cronbach's Alpha with which we obtained, 908 the survey was applied and questionnaire to obtain the necessary data, for the data processing the SPSS statistical base was applied, the instrument was validated by experts for the credibility of the study.

After the study and general analysis of the data, it was identified that both our dependent variable and the independently identified variable were similar, which is confirmed with the Rho Serman test $r = 0.000$, so we can say if there is a connection between process management and internal communication. at the company Angaman SAC Los Olivos 2020.

KEYWORDS: Management by processes, internal communication, efficiency, effectiveness, the business.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional podríamos dar muchos ejemplos de fallas en los procesos de una organización, que al final terminaría relacionándola con una falta de comunicación ya sea interna o con los clientes. Para poder entender más se puso como ejemplo el caso de Toyota, en el que fue todo un caso histórico de crisis de comunicación que padeció en el 2009. Que después de ganar un importante puesto y dejando abajo a su mayor competidor General Motors quien era líder mundial en el mercado automovilístico, la empresa japonesa rápidamente se transformó en la mayor empresa de fiabilidad e innovación de aquel sector. Pero todo se torció, hubo demasiadas quejas por los consumidores de que en muchos modelos de los carros estaban viniendo con fallas en el sistema de aceleración, empezaron a denunciar la situación y a estas no les tomaron importancia. Y tuvo como consecuencia la muerte de cuatro personas en un accidente automovilístico provocados por los defectos de fábrica que ya habían sido denunciados, como conclusión podemos obtener que la empresa no ofreció toda la información que debieron a clientes, accionistas y medios, sobre todo intentaron tapar la situación, aludiendo de que todo había sido una campaña para desprestigiarlos. Esta reputación que adquirió provoco un enfoque negativo y una pérdida de unos 22.000 millones de euros de capitalización en la Bolsa de valores. Si Toyota se hubiera anticipado y hubiera designando a algún encargado que hablara acerca del tema, y esto en nombre de la organización para apaciguar las cosas o solucionar la crisis todo esto hubiera sido diferente pero solo estaban creando un flujo más de desinformación constante sobre lo que estaba pasando, todo esto da a conocer que en nuestra organización tenemos que respetar todos los estigmas que existan, no sabemos qué gestión de proceso se estancó o no funciona pero lo que sí sabemos es que la comunicación en dicha organización fue nula.

A nivel nacional, La gestión por procesos y la comunicación interna en una compañía son fundamentales para los gerentes, debido a que repercuten notablemente en la satisfacción de sus clientes y trabajadores en donde se encuentra el proceso, la gestión y el negocio es por ello que los procesos no deberían presentar cuellos de botella, esto sería perjudicial para la atención de los

pedidos e incluso nos podría llevar a perder clientes potenciales de la organización, también tomar en cuenta que esto va de la mano con una correcta comunicación iniciando ya sea formal o informal por los trabajadores de la organización y los clientes.

La mayoría de empresas tienen problemas para la contratación de trabajadores, estos mismos no permanecen o no duran el suficiente tiempo, uno de los problemas principales podría ser la informalidad y dentro de está la falta de comunicación, al contratar trabajadores o practicantes, es usual que apliquen una desnaturalización por la desinformación o bien sea la gestión por procesos que esta tenga, muchas no cuentan con una estructura adecuada, asimismo existe una falta de planificación en las diferentes áreas. Por lo tanto, es fundamental que las empresas puedan contar con el tiempo suficiente para tomar decisiones en base a sus estrategias, lo cual permitirá que la empresa sea eficiente y muchas empresas no lo hacen.

Una publicación del diario Gestión (2013) con el título de “La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas” El cual fue escrito por un profesor de la universidad ESAN, Miguel Antezana, enfatizo que el país se sigue mal interpretando la información acerca de la comunicación con marketing y la publicidad, esto pone en riesgo lograr los objetivos. El profesor indico que el 100% del sector público es donde más se presenta este problema, aseguró. Luego tenemos otro diario el Perú 21 (2017) con el título de ¿por qué utilizar un sistema de gestión por proceso? En dicho artículo con indica que existen muchos procesos e indicadores que ayudan a las organizaciones a cumplir sus objetivos y que no solo existe el gestionar una organización refiriéndose más en la intuición, en el artículo nos indica que “el utilizar un tipo de gestión por procesos incluye la reconocimiento y distribución de procesos e indicadores empezando de las tareas que se realicen en la organización o negocio con este se conseguirá proyectar, dar seguimiento, ejecutar, vender y tomar decisiones adecuadamente en beneficio de las mismas empresas”, además nos indica que el 1.5% de las empresas en el Perú emplean una gestión por procesos que resulta muy eficiente para las Pymes y/o Mypes cuando estas aumenten el volumen de sus operaciones .

La empresa en estudio Angaman S.A.C. se encuentra en el distrito de Los Olivos, cuenta con diferentes tipos de servicios, tales como mantenimiento de equipos médicos o materiales de estos mismos, a hospitales y/o clínicas. Angaman S.A.C. debería implementar herramientas de mejora para la gestión por procesos, esta presenta un déficit en su productividad las cuales fueron largas horas de trabajo y estas mismas sin reconocimiento de los logros obtenidos, y la comunicación interna es nula, está ya sea formal o informal genera una gran desinformación y provoca desconocimiento de donde se produce los fallos y afecta en una forma directa a la organización. La falta de comunicación clara afecta directamente en la fluidez de la productividad. La retención de clientes es uno de los problemas que tiene la empresa en mención, se les hizo difícil adquirir y retener clientes ya que mencionaron que no cuentan con estrategias sólidas para este tema.

Luego de haber indicado las teorías bases por cada variable y sus dimensiones, se formuló problemas entre las dos variables y dimensiones. Como también el problema general:

¿Cuál es la relación entre la Gestión por procesos y Comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020?

A continuación, los problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre la Gestión por procesos y Comunicación formal e informal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020?

¿Cuál es la relación entre la Gestión por procesos y Comunicación vertical en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020?

¿Cuál es la relación entre la Gestión por procesos y Comunicación horizontal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020?

La investigación cuenta con una justificación, haciendo mención se explicará en que consiste las justificaciones.

La actual investigación teórica se basó en determinar la relación entre la gestión por procesos y comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C., estábamos

percibiendo inicialmente el problema de comunicación en sus procesos que existe en diferentes áreas, este trabajo estudio el problema principal de la dicha empresa en mención.

El principal desenlace de esta investigación fue la importancia de la gestión por procesos, se buscó que este sea más eficaz, proponiendo nuevos paradigmas para este, haciendo que el costo en el proceso sea mínimo.

La investigación practica indica la obligación de mejorar los niveles de las variables de la gestión por procesos y comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C, Con los resultados adquiridos se pudo proponer cambios en las fases de la empresa, estos mismos no están beneficiando a que los trabajadores se consideren identificados.

La investigación social siguiente trabajo de investigación sirve como guía hacia las siguientes generaciones de la Universidad Cesar Vallejo. También en ayuda a los pacientes que son atendidos en centros de salud, la empresa presta servicios a estas.

En la metodología se utilizó libros físicos tanto como virtuales y tesis de otras universidades y de la Cesar Vallejo misma. Para cumplir con la siguiente investigación. También identifico el valor de desarrollo del cuestionario de comunicación interna acoplada a la población, exponiendo la validez y confiabilidad.

Después de mencionar la justificación del estudio, se planteó los objetivos de la investigación, como general será:

Analizar la relación Gestión por procesos y Comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020

Y como objetivos específicos:

Determinar la relación entre la Gestión por procesos y Comunicación formal e informal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020

Determinar la relación entre la Gestión por procesos y Comunicación vertical en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020

Determinar la relación entre la Gestión por procesos y Comunicación horizontal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020

se planteó las hipótesis del estudio, como hipótesis general:

Existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020

En los específicos tenemos a:

Existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación formal e informal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020

Existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación vertical en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020

Existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación horizontal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020

II. MARCO TEÓRICO.

Asimismo, se dio a conocer los antecedentes internacionales con la única meta de demostrar el nivel de la gestión por procesos y la comunicación interna.

Suárez (2014) en su investigación que tuvo el título de *Determinación de la relación entre la comunicación y el liderazgo en la aceptación del cambio organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá*. En este informe se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional, La población integrante de la investigación estuvo establecida por 237 los cuales eran profesores y administrativos de los distintos programas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia. La muestra fue de 62 trabajadores, La confiabilidad del estudio fue de alfa de Cronbach =0.927. y como conclusión obtuvieron de correlación de 0,632 y con una Sig. (Bilateral) de 0,000 indica que tiene una correlación alta con las variables de la comunicación organizacional y las variables de los procesos de cambio organizacional en la Facultad de Ingeniería de una institución universitaria en la ciudad de Bogotá.

Balarezo (2014) *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Tuvo como objetivo general el de estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la compañía SAN MIGUEL DRIVE. La metodología de este estudio fue descriptiva, correlacional. Su población con la que se trabajó en la investigación consto de 30 trabajadores de la empresa, ya que la población era tan pequeña su muestra fue la totalidad, la obtención de información en esta investigación se manejó la técnica de la encuesta y obtuvieron una conclusión en la que la investigación con el valor de un Sig. (Bilateral) 0.05 y Como la $\chi^2_c = 107,72$ es mayor que $\chi^2_T = 55,76$ pudieron decir que una correcta comunicación organizacional interna SI beneficiaría el desarrollo organizacional de la compañía SAN MIGUEL DRIVE”.

A continuación, pasaremos a presentar los antecedentes nacionales

Valenzuela (2017) De la universidad Cesar Vallejo realizo un estudio denominado *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. Su principal objetivo fue el de determinar la relación entre la gestión por procesos y el clima social laboral de los colaboradores del INDECI, El método que se utilizó fue hipotético deductivo, para esta investigación se consideró su estudio descriptivo y correlacional. El diseño de estudio fue no experimental y transversal. La Población fue de 150 miembros de INDECI de Lima Metropolitana, cabe mencionar que su población es finita. la obtención de información en este trabajo se usó la técnica de la encuesta. Obtuvo como conclusión con un nivel de sig bilateral es $p= 0.000$ y un $Rho= 0.502$. de que hay una relación significativa y directa entre la gestión por procesos y el clima social laboral de los colaboradores del INDECI de Lima Metropolitana 2017.

Melgarejo (2016) en su investigación *Gestión del talento humano y comunicación interna en trabajadores profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU Lima. 2016*. Tuvo como su objetivo general el de determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la comunicación interna en empleados profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU. Lima. 2016. El estudio en mención se desarrolló bajo un modelo metodológico enmarcado dentro del tipo de investigación Básica con un método hipotéticamente deductivo y un enfoque cuantitativo. El estudio en síntesis fue de tipo descriptiva, no experimental. Su población fue de 60 empleados de la Oficina General de Administración del MINEDU y esta misma su muestra. se concluyó con un resultado de $Rho = 0.805$ y el nivel de sig. bilateral $p=0.000$ Con estos resultados se pudo confirmar que la gestión del talento humano se relaciona directamente con la comunicación interna en empleados profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU. Lima 2016.

Rios (2016) en su investigación *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016*. Tuvo como objetivo general el de Determinar la relación existente entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2016. El estudio fue de tipo correlacional, no

experimental, su población estaba constituida por la totalidad de trabajadores administrativos que laboran en la Universidad Nacional de San Martín el cual detallada un 339 y su muestra estaría constituida por los 179 trabajadores que se solo laboran en el área administrativa de la Universidad Nacional de San Martín. Como conclusión obtuvieron una correlación de Rho Spearman = 0.896 y un nivel sig. de 0.000, la cual demuestra de acuerdo al resultado que tiene una relación significativa y directa entre la comunicación interna y el manejo de conflictos en la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

Seguidamente siendo necesario contar con la información que respalde nuestro estudio se detallara las teorías relacionadas con la investigación:

Pérez (2009) en su libro *Gestión por procesos* determina que la serie de manera metódica de funciones (repetitivas), de quien, tiene valor intrínseco para su cliente o usuario. La gestión por procesos explora minimizar la variabilidad de superfluo que asoma seguidamente cuando se confecciona o se concedan algunos servicios y trata de depurar las incompetencias afiliadas a la continuidad de las participaciones, a la utilización incompetencias de recursos, etc. Trata de notar a la empresa como un método interrelacionado de procedimientos que apoyen grupalmente a incentivar el deleite del consumidor.

Zelt, Recker, Schmiedel y Brocke. (2019) nos menciona que ellos se basaron en la teoría de procesamiento de información organizacional (OIPT), en que los mecanismos de gestión de procesos, como la documentación, la estandarización o el monitoreo, deben compensar la incertidumbre y la ambigüedad de la naturaleza del proceso que debe gestionarse. A su vez, gestionar mediante una adaptación exitosa es un requisito previo para el rendimiento del proceso.

Podemos decir que la gestión por proceso representa mucho más que simplemente esquematizar las tareas de la organización. Indica mucho más que aludir a cada paso del trabajo con un nombre que lo denote. En síntesis, cada empresa es un sistema. Es decir, resulta como un grupo de procesos. El reconocimiento y el mapeo de este desarrolla que permiten un correcto plan de las actividades, la definición de las obligaciones y el uso adecuado de estos.

La gestión por procesos es una manera de administración diferente a las clásicas estructuras funcionales, y en el que es de mayor importancia el cliente sobre todas las tareas que tenga la constitución. Los procesos son determinados y gestionados de una manera estructurada y sobre este, está la mejoría en el cual se basa en la misma organización.

Ranđelović, Milojević, y Radosavljević (2018) menciona que las empresas deben llevar a cabo procesos empresariales innovadores y efectivos y gestionarlos adecuadamente. En este sentido, es importante identificar los factores que pueden considerarse críticos para mejorar el BPM.

Crissien (citado en Valenzuela 2017) Afirmando que todos de los hechos que intercede y relacionen en el método, y admiten el desarrollo del ciclo de vida de la data, en el cual los ingresos a un proceso del método pueden edificar la partida de otro y, al contrario. Los procesos emplean los medios accesibles de la organización para abastecer las conclusiones finales (Valdés, 2009). Manifestándolo de otra forma, un proceso es una acción o conjunto de tareas que necesiten de materiales, y estas mismas le deán costo y actué como fuente de suministro para el consumidor externo o interno.

Igualmente, la gestión por procesos o asimismo nombrado enfoque de gestión por procesos, trata de encontrar que los procesos se conjuguen uno con el otro, por medio de esto la organización podría manejarse como un ente juntándolo para encontrar la excelencia. Igualmente, la gestión por proceso trata de orientar a la organización y esta pueda encontrar, aparentar, revisar, mejorar y hacer de sus procesos más productivos para que de esta forma pueda dar un valor agregado a sus consumidores.

Gestión por procesos o BPM comienza a tomar forma en el año de 1990 gracias a una propuesta realizada por Hamer y Champy (1994) citado en Vacas et. al (2003), en la que aparece la idea de reingeniería de procesos tal como lo conocemos hoy. Estos escritores determinaron la reingeniería como “La revisión fundamental y el nuevo diseño de mucho alcance de 36 procesos para adquirir progresos en medidas, críticas y simultaneas de rendimiento, las cuales son costos, condición, servicio y agilidad”. se habla que en BPM tiene un ciclo de vida.

Por otro lado, tenemos a Kaoru Ishikawa que emitió su modelo de Método sistemático o científico de mejora de procesos, se basó en una escala de medidas, al encontrar una dificultad o de una necesidad que se pueda mejorar, autorizado por su estudio en la exploración de causas, para encontrar probables soluciones con esta tener una elección de la solución e implementación de las mejoras conseguidas.

Los pasos que propone para la gestión por procesos son: Determinar a los clientes y a sus necesidades, determinar servicios y productos, amplificar el mapa de procesos, explicar procesos, esbozo de los procesos, sintetizar la data y el progreso del proceso.

Luego tenemos a Pérez (2012), en su libro de gestión por procesos 5ta edición. Lo cual apunta en que la gestión por procesos es un aspecto avanzado de:

La calidad: Pérez (2012) Menciona que la gestión por procesos no es un ejemplo ni una medida de referencia, sino una estructura de erudición con axioma e instrumentos peculiar que se puede adquirir para hacer realidad de la definición de que la calidad se gestiona (p.43).

La empresa: Pérez (2012) Menciona que la gestión por procesos está dentro de los ejercicios más avanzados de gestión empresarial debido a que admite desarrollar la estrategia empresarial por medio de un diagrama de procesos clave [...] se precisa en el trabajo en conjunto, equipo de proceso aprobando hacer verídica la gestión participativa [...] encuentra la eficacia general (empresa) y no solo la eficacia local (departamento).

La Gestión por Procesos se direcciona en la modelización de las estructuras acerca de una agrupación de procesos interactuados entre enlazar causa-efecto. El fin de la Gestión por Procesos es resguardar que todos y cada uno de los procesos de una compañía o empresa se desenvuelvan de manera compaginada, afinando la efectividad y la complacencia de cada parte beneficiada (consumidores, accionistas, empleados, proveedores, sociedad en general).

Pérez (2012) habla de tres dimensiones en la gestión por procesos:

El proceso: Pérez (2012) cita, en donde ISO 9000 lo determina como “un incorporado de actividades conjuntamente relacionadas. Y estas cambian de acceso en resultados”. Los procesos operacionales cambian los fondos y equipos en mercadería o servicios para los adquirientes y usuarios finales, en lo que podemos decir que emplea en la comprensión y Gestión Sistemática de los procesos evolucionados en la empresa y en singularmente las interrelaciones con los procesos y los colaboradores, mientras más efectiva sea esta genera más valor con mayor éxito. En los cuales tenemos como indicadores:

El indicador de Cumplimiento: valoran si se ha concluido ya no sólo con el propósito, sino también con la idea de trabajo del proceso en su agrupación.

El indicador de productividad; son de los más completos. Se usan esencialmente para tasar la evolución de un proceso y definir si cada fase está en concordancia de lo que se esperaba. Se puede usar individualmente o global.

Winkler y Featherston, (2009) menciona que el proceso revela por qué el enfoque está basado en datos y este crea un entorno de investigación que es más rápido y democrático.

El negocio: Es la dimensión de mayor énfasis y de la creación para los consumidores como para los stakeholders. la BPM concede de primera mano la conclusión y objetivos de negocio de la empresa tales como la ampliación sostenido, el incremento de la novedad, el avance de la productividad, el aumento de la fidelidad y la saciedad del consumidor y niveles altos y una eficiencia del trabajador. A su vez, incrementa la comprensión para alinear las acciones operacionales con los principales objetivos y estrategias, enfocándose en los medios y un ahínco de la organización en la innovación de crear importancia para el consumidor. BPM de igual forma admite una respuesta demasiado rápida al cambio, apoyando la prontitud precisa para el ajuste continuo. En los cuales tenemos como indicadores el indicador de eficiencia y el indicador de productividad.

Indicador de Retención de clientes; Muchas empresas fracasan porque toman demasiado tiempo, dinero y trabajo en conseguir nuevos clientes y dejan de lado los que ya tienen. Hasta ahora siempre será el más valioso para la empresa conservar sus clientes actuales que adquirir nuevos, la captación tiene un mayor

coste y esta generara nuevas ventas por parte de un consumidor leal. Adquirir clientes es muy importante, pero aún más relevante es hacer que se sean fieles.

Indicador de Adquisición de clientes por Fuente; Es el mayor de interesados que podemos cambiar en los consumidores, según la fuente de la que vienen. En esta situación, la palabra Fuente se significa que los anuncios de pago, referencias de los webzines, consumidores que entren tu empresa u por otro medio, el cual el interesado contacta o conoce a la empresa.

Jablonski. (2017). Nos menciona que el modelo de negocio y procesos de negocio siempre tienen que funcionar bien de esto deriva que el modelo de negocio, la estrategia y los procesos de negocio también funcionan bien. Si el modelo comercial, la estrategia o los procesos comerciales no funcionan, nada funciona.

La Gestión: Dimensión de capacitación Para la gestión, los procesos son los instrumentos proyectados por el logro institucional, coloca a la población y a los métodos en circulación e impulsa a los procesos a la acción para obtener los fines y metas de la empresa. Con BPM, la gestión de procesos puede unir todos los procedimientos, normas, instrumentos y procedimientos de su incremento de procesos a través de los controles para dirigirlos.

El indicador de eficiencia; son aquellos que calculan el grado de acierto de las acciones en enlace con los objetivos propuestos. Se es más eficaz cuando estamos más a un paso de encontrar aquello que no hemos diseñado como meta.

El indicador de eficacia: se relacionan con la oportuna utilización de los bienes que se tengan al lado para la realización de un trabajo específico.

Amar Jyoti. (2009). Indica que el proceso de gestión está centrándose activamente en la planificación, organización, control y liderazgo.

Para Griffin y Moorhead, (2010). Definen un tipo de comunicación interna que en toda compañía existe. la interacción de los empleados en la adquisición de decisiones, ocasiona confianza lo que incentiva el bienestar de la empresa, según el camino de los flujos de comunicación que podrían ser: vertical y horizontal.

Según Horacio Andrade (2005) nos define que es un grupo de ejercicios de la empresa para el establecimiento y sustento de maneras correctas de interacciones con la población que trabaje, por medio del empleo de distintos recursos de comunicación que los persevera enterado, unidos y estimulados para cooperar con la labor a la obtención de los objetivos empresariales. También definida como un grupo de actividades para el avance de la relación en la compañía, la comunicación interna se encuentra dirigido al cliente interno, también cabe resaltar que una organización son lo que son sus equipos humanos, por eso es clave precisar que si tienes trabajadores satisfechos y motivados tendrás una organización exitosa.

Lucas (citando en Charry (2017) menciona que la comunicación, alcanzaría a determinarse técnicamente tal como un proceso mediante un grupo de connotación toma una manera de informe y es movido hacia un individuo o un conjunto de ellas, como forma que el concepto debe ser recibido y este similar a lo que los ítems del mismo pretendieron transmitir. Por lo tanto, algunos especialistas mencionan que la comunicación va más allá del sencillo propósito de enviar mensajes. La comunicación está tan latente en cada estigma social, como también corre riesgo de estimar que todo acto humano, o toda interacción social, es comunicación. La comunicación es uno de las sucesiones con mayor elocuencia y más significativos de las personas. Para saber y analizar la comunicación, se tiene que aumentar la sabiduría mediante de la presentación de 2 tipos.

Botez, (2019). Menciona que Cualquier organización puede considerarse como un conjunto de roles y estados, con la indicación de que la interacción de sus miembros se basa en la comunicación, ya sea formal o informal, verbal o no verbal, respectivamente horizontal o verticalmente.

Vásquez (citado en Trujillo (2017) indica que la comunicación interna es una de las causantes con mayor énfasis para que una empresa trabaje de manera eficaz. Y esto porque, a mediante de ella, pueden ser emitidos diferentes mensajes que atribuyen con que las tareas internas y externas que puedan desenvolverse.” también, cita a Max Tello quien da un concepto a la comunicación interna, es grupo de mensajes que se interactúan con el objetivo de ocasionar un efecto característico, lo que amerita no solo poder expresarnos, sino el poder escuchar y saber devolver la atención cuando otros estén hablando (p.13).

Cowan, D. (2017) indica que las buenas comunicaciones internas son una forma de comunicación preventiva de crisis, porque una gran cantidad de crisis son causadas por falta de comunicación, mala comunicación y falta de comunicación. Si bien existen muchos métodos efectivos de comunicación de crisis, la situación se puede evitar o minimizar mediante una comunicación interna efectiva (p.61)

Para Robbins y Judge (2013) la comunicación en una empresa, se relaciona al proceso por el cual se genera la transferencia del significado de algún mensaje de una persona a otra; no obstante, menciona que para poder tener una correcta comunicación es de vital importancia la transmisión y la comprensión del concepto del anuncio.

El modelo de Shannon y Weaver (1949), es fácilmente comprensible enseña a la comunicación como un proceso recto y fácil.

El modelo de Gerbner (1956), Propone un modelo de comunicación de propósitos generales se podría decir que es más complejo que el modelo de Shannon y Weaver, pero parte del plantea dos tipos de mejoras; relaciona al mensaje con la "realidad" a las cual se refiere, y ve el proceso de comunicación con dos dimensiones alternativas; la perceptual o receptiva y la comunicación.

Otras matrices de la teoría de la comunicación repasador por: Laswell (1948), Newcomb (1953), Westley y MacLean (1957), Jakobson (1958), colocan un mayor realce en el proceso de comunicación. en las cuales mencionan que, esencialmente la comunicación es él envió de un mensaje de A a B, y es fundamental que las ganancias estén en el centro, el canal, el transmisor, el receptor, transmisión y la retroalimentación. Ya que estos significados interactúan con el proceso de transmitir un mensaje (Fiske, 1984, p. 33).

Para Griffin y Moorhead, (2010). mencionan tres tipos de comunicación interna: Comunicación Vertical, comunicación Horizontal, comunicación formal e informal.

A continuación, apreciaremos las dimensiones de la comunicación interna basándonos en lo dicho por el autor base de esta investigación Griffin y Moorhead.

Comunicación formal e informal: “ambas se distinguen, en que una está junto a aspectos laborales singularmente y tiene llevar a cabo de acuerdo a normas y métodos, en tanto la otra, aunque sea escrita son elementos en la organización las cuales no utilizan conductos formales.” (Ibid, 2008) por lo que entendemos que la comunicación formal es un canal que está establecida de una manera organizada, planificada y establecida por la empresa. Y la comunicación informal se distingue por no estar establecidas y pasan de forma natural, cuando se hacen interacciones sociales, entre los empleados de la empresa. En esta manera de comunicación circula los contenidos informales, utiliza conductos no oficiales como reuniones realizados en los pasillos. Robbins menciona que como “están en todas las organizaciones y constituyen un medio de información impredecible. Una encuesta demostró que 63% de los trabajadores conocen por primera vez de los temas primordiales mediante los rumores y los chismes (2004).

Como indicadores tendremos a indicadores cumplimiento, indicadores de impacto.

Manoharan, y Ratheesh. (2019). Indica que mediante los informes se transmite la comunicación formal. Pero una comunicación informal por cualquier medio que haga, la estructura diseñada formalmente será fructífera.

Jacokes, (1995) menciona que las estructuras de comunicación informal son más difíciles de identificar que las formales debido a su propia informalidad. Un aspecto de estas estructuras son sus direcciones de comunicación lateral y horizontal en comparación con la naturaleza principalmente vertical de las estructuras formales. Las estructuras informales se extienden a través de la estructura formal, abriendo la posibilidad de que cualquier individuo o subgrupo organizacional se comuniquen entre sí "fuera" de la estructura formal.

Comunicación vertical: Está constituida por la comunicación ascendente y descendente. con la comunicación ascendente, los gerentes llegan a saber de la satisfacción de los empleados en cada lugar de su oficio, como se encuentran en relación con los otros trabajadores y con su empresa. Y con la comunicación ascendente es usado por los líderes, para hacer la asignación de los fines la organización, teniéndolos informados y brindar instrucciones acerca de cada

procedimientos o políticas. Este modelo de comunicación genera un nivel mayor en la empresa. Es usado para brindar retroalimentación a los líderes. También se pueden utilizar algunos medios de comunicación los cuales son: Los correos electrónicos, entrevistas a los trabajadores, casillero de opiniones como retroalimentaciones en equipos (Robbins y Judge, 2009).

Como indicadores tendremos: Indicadores estratégicos, indicadores tácticos

Simpson, R. L. (1959). Menciona que la teoría tradicional sostiene la comunicación en las organizaciones y debe, y lo hace, moverse verticalmente a lo largo de la jerarquía, en lugar de atravesar las líneas de autoridad.

Comunicación Horizontal: Según Griffin & Moorhead (2010) El emisor y el receptor tienen una similitud en el organigrama y también puede ser de distinto departamento o mismo. Se trata de dirigir tareas o actividades para que el resultado final sea lo más eficiente. La comunicación en esta cuestión se suele hacer en charlas informativas o decisivas.

En la actualidad la tecnología es un medio muy importante para comunicarse, no obstante, no se podrán reemplazar las comunicaciones directas, individuales, frente a frente, permite entender las reacciones de los demás, las comunicaciones no verbales nos brindan información que vendría a ser muy beneficiosa.

Como indicadores tendremos: Indicadores eficiencia, indicadores eficacia.

Narat Wattanapanit¹. (2019). Nos menciona que la comunicación horizontal, diagonal y vertical tienen influencias positivas en la efectividad general del equipo. Un análisis en profundidad reveló que la comunicación horizontal tuvo la mayor influencia en las organizaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Vargas (2009) indica el tipo de investigación aplicada es una de las técnicas que se concentra en identificar los problemas que presenta la investigación, es decir que el tipo aplicada es una función de solución de manera eficiente con fundamentos científicos que llevan a interpretar.

El diseño en el que se basó esta investigación es de corte transversal, no experimental. Puesto que la manipulación de las variables fue nula, se adquirieron los datos de importancia en un espacio, tiempo y momento exclusivos. Hernández, et. al, (2014)

El nivel de investigación fue descriptivo – correlativo, porque sólo se describirán las partes más importantes de las variables en cuestión, se van a utilizar técnicas de conteo y de medición.

El enfoque cuantitativo, se usa la adquisición de datos para aceptar alguna de las hipótesis, con un fundamento en la medición numérica y el análisis estadístico, para definir patrones de comportamiento y aceptar teorías. Collado, et. al (2010)

3.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Pérez (2012) Menciona que la gestión por procesos no es un ejemplo ni una medida de referencia, sino una estructura de erudición con axioma e instrumentos peculiar que se puede adquirir para hacer realidad de la definición de que la calidad se gestiona (p.43).

Variable 2: La comunicación interna

Para Griffin y Moorhead, (2010). Definen un tipo de comunicación interna que en toda compañía existe. la interacción de los empleados en la adquisición de

decisiones, ocasiona confianza lo que incentiva el bienestar de la empresa, según el camino de los flujos de comunicación que podrían ser: vertical y horizontal.

Tal como se detalla en el anexo 3.

3.3 Población y muestra

Población

Está conformado por un conjunto de individuos, objetos o medidas que comparten características similares. Que van a ser estudiadas en un lugar y en una situación determinada, se tomarán en consideración las características primordiales y principales al seleccionar la población para realizar el estudio (Wigodki, 2010).

La muestra del estudio fue descrita por el total de la población el cual en esta investigación fue de 30 colaboradores, en consecuencia, se aplicó un estadístico censal según Hernández, et. al, (2014)

Criterio de inclusión

La población objeto de este estudio está compuesta por 30 empleados, es en su totalidad la cantidad de trabajadores que laboran en la organización Angaman SAC, ubicado en el distrito de los Olivos

Criterio de exclusión

Para la investigación no se considerará a los trabajadores que no quieran participar en el estudio, asimismo a los trabajadores que la empresa terceriza y a los agentes de seguridad.

Unidad de análisis

Hernández et al (2014) nos indica que la unidad de análisis de una investigación se basa en que o quienes van a estar dirigido en el estudio. En este sentido, la unidad de análisis se considera a todos los participantes de la organización Angaman S.A.C.

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

Técnica de instrumento

Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó, es una encuesta la cual nos ayudó a recopilar información por medio de las respuestas que se obtuvieron de los colaboradores.

Según, Hernández et al (2014), este cuestionario de tipo Likert es un listado de afirmaciones, que se realizan con el fin de medir las respuestas o reacciones de las personas, asimismo este cuestionario se divide en distintas categorías.

Tabla 01

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión por procesos	Encuesta	Cuestionario, escala tipo Likert
Comunicación interna	Encuesta	Cuestionario escala tipo Likert

El cuestionario tendrá 38 items, los cuales aportaron en la medición de las variables en discusión y sus dimensiones. se utilizó la escala de Likert. debido a que cuenta con 5 niveles de respuesta que serían:

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

Validez

Hurtado (2012) Menciona que en cuanto validez se refiere, hace énfasis en la referencia de las necesidades y capacidades de tal manera que sea positiva y coherente en cuanto a la medición de los instrumentos que fue validado por especialistas.

Tabla 02

Validación de expertos primera variable

V1: La Gestión por procesos				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	88%	91%	92%	271%
Objetividad	88%	91%	92%	271%
Pertinencia	88%	91%	92%	271%
Actualidad	88%	91%	92%	271%
Organización	88%	91%	92%	271%
Suficiencia	88%	91%	92%	271%
Intencionalidad	88%	91%	92%	271%
Consistencia	88%	91%	92%	271%
Coherencia	88%	91%	92%	271%
Metodología	88%	91%	92%	271%
			TOTAL	2710%
			CV	90%

Tabla 03

Validación de expertos de la segunda variable

V2: La comunicación interna				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	88%	89%	92%	269%
Objetividad	88%	89%	92%	269%
Pertinencia	88%	89%	92%	269%
Actualidad	88%	89%	92%	269%
Organización	88%	89%	92%	269%
Suficiencia	88%	89%	92%	269%

Intencionalidad	88%	89%	92%	269%
Consistencia	88%	89%	92%	269%
Coherencia	88%	89%	92%	269%
Metodología	88%	89%	92%	269%
			TOTAL	2690%
			CV	90%

Tabla 04

Nombre de expertos

	Grado / Apellidos y Nombres
Experto N° 1	Dr. Navarro Tapia Javier Felix
Experto N° 2	Dr. Bardales Cárdenas Miguel
Experto N° 3	Mg. Gonzales Figueroa Iris Katherine

Confiabilidad

Al respecto Hurtado (2012) indica que es un instrumento que autoriza determinar el estudio de la investigación, se centra en la credibilidad y recolección de información, para ello se ejecuta una prueba final.

Tabla 05

Escala de medición de Alfa de Cronbach

Coficiente	Interpretación
0	Relación nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación moderada

0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Fuente: Adaptado por Díaz, et, al (2018) basado en Landis & Koch (1977).

Tabla 06

Alfa de Cronbach para ambas variables

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	38

En la tabla N°1, para poder adquirir la confiabilidad de la encuesta se ha tenido como recurso el programa SPSS V25 donde se alcanzó una fiabilidad de ,908, por lo tanto, para el instrumento de investigación es muy alto.

3.5 Procedimientos

El presente estudio aplico las encuestas a los colaboradores de la empresa Angaman S.A.C. una vez adquirida toda la información que se ha realizado a los 30 colaboradores, se procede a adjuntar toda la información el programa Microsoft Excel 2016.

Asimismo, se realizó las sumatorias de cada variables, dimensiones e indicadores y se traslada a la base de datos el programa software SPSS V25, con el objetivo final de poder adquirir la contratación de las hipótesis mediante el coeficiente Rho de Spearman y realizar las estadísticas descriptiva e inferencial.

3.6 Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

Según Rendón, Villasís y Miranda (2016) mencionan que es la rama de la estadística que tiene como finalidad detallar y analizar las propiedades de un conjunto de información con el único objetivo de resumir los datos en cuadros y

tablas. Para la ejecución de este estudio los datos y resultados que se recopiló cuando se aplicó serán procesados mediante el programa, se ha optado por utilizar el programa SPSS V25, el software nos brindó como resultado tablas de frecuencias, prueba de normalidad y gráficos.

Estadística inferencial

Como nos indica Hernández et al (2014) “es una estadística para aceptar hipótesis y evaluar parámetros” (p.299).

Para continuar con el método descriptivo, se realizó la interpretación de los resultados que mostrara los gráficos de barras realizada a cada dimensión de la investigación. Asimismo, se consideró el método inferencial debido a que se ejecutó una contrastación de las hipótesis con el coeficiente.

3.7 Aspectos éticos

Se basa en cuanto a los parámetros de investigación propuestos por la Universidad Cesar Vallejo, asimismo para su redacción se aplicó a las normas APA, la Empresa Angaman SAC.; fue quien brindó todas las facilidades para la adquisición de datos, a través de la encuesta y posteriormente analizarlos con ayuda del Software SPSS 25. Además, se respetó los derechos de autoría y no se vulneró los principios éticos. La participación fue totalmente voluntaria donde los colaboradores tuvieron conocimientos del propósito de la investigación en la que participaron.

IV.RESULTADOS

4.1 Análisis descriptiva de los resultados estadísticos

4.1.1 Estadística descriptiva de Gestión por procesos

Tabla 07

Resultado descriptivo de gestión por procesos

		Gestión por procesos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	70,0	70,0	76,7
	De acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

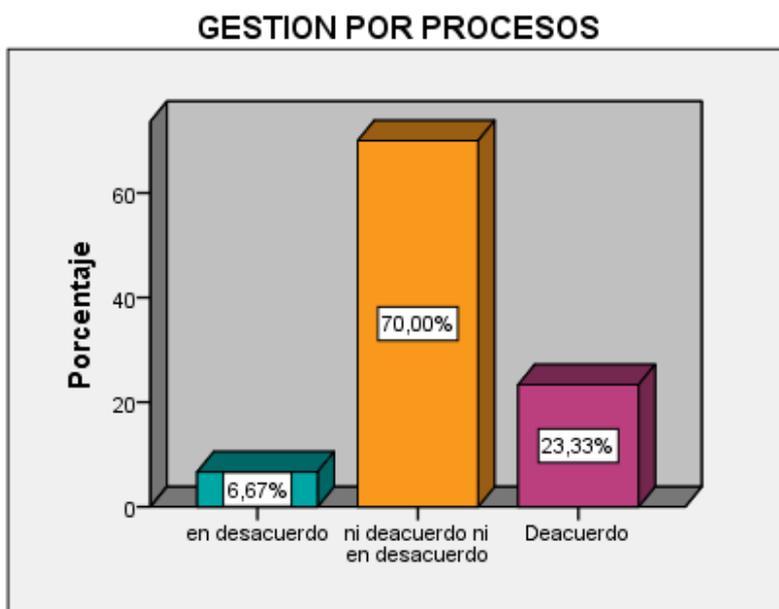


Figura 1: Gestión por procesos

De la tabla 3 y figura 4, se aprecia que el total de los censados que son 30 empleados, el 6.67% que simboliza a 2 empleados respondieron que están en desacuerdo, el 23.33% que simboliza 7 empleados respondieron que están de acuerdo, el 70% que simboliza 21 empleados respondieron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la variable la gestión por procesos, de tal forma, se puede indicar que se debería evaluar este punto clave en la empresa, puesto que

los colaboradores no perciben totalmente la labor que se hace acerca de la gestión por procesos.

4.1.2 Estadística descriptiva de comunicación interna

Tabla 08

Resultado descriptivo de la comunicación interna

		La comunicación interna			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13.3	13,3	13,3
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	De acuerdo	6	20.0	20.0	20.0
	Total	30	100,0	100,0	

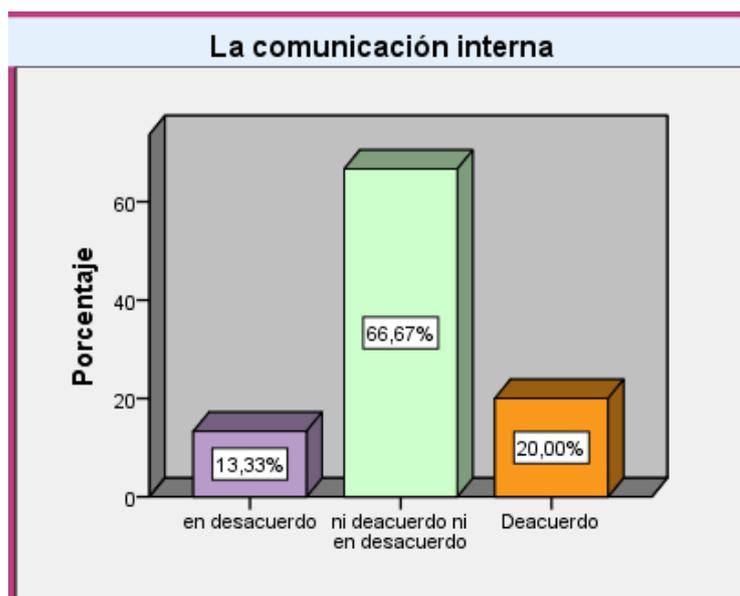


Figura 2: La comunicación interna

De la tabla 4 y figura 5, se aprecia que el total de los censados son 30 empleados, el 66.67% que simboliza a 20 empleados y respondieron que no están de acuerdo ni en desacuerdo. El 13.33% que simboliza a 4 empleados y respondieron que están de acuerdo con respecto a la comunicación interna. Y el 20.00% que simboliza a 6 empleados indicaron que están totalmente de acuerdo a la variable comunicación interna, aquí es donde la organización tiene que hacer

mayor énfasis para poder solucionar algún problema que tenga sobre la comunicación en la organización.

4.1.3 Estadística descriptiva de comunicación formal e informal

Tabla 09

Resultado descriptivo de la comunicación formal e informal

La comunicación formal e informal					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7	
ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	60,0	60,0	66,7	
De acuerdo	9	30,0	30,0	96,7	
totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0	
Total	30	100,0	100,0		

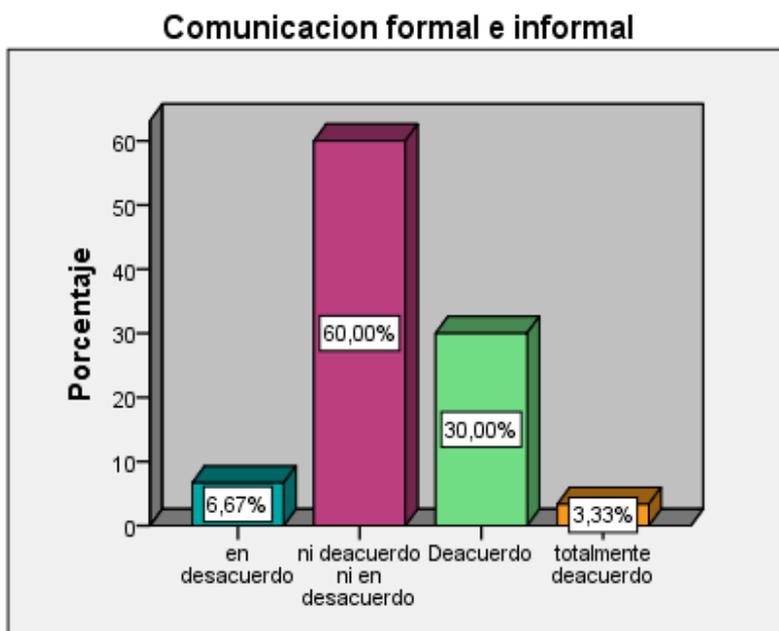


Figura 3: Comunicación formal e informal

De la tabla 5 y figura 6, se aprecia que el total de censados son 30 empleados, el 60 % que simboliza a 18 empleados que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% que simboliza a 9 empleados que respondieron que están de acuerdo, el 6.67% que simboliza a 2 empleados respondieron que están en desacuerdo y el 3.33% que simboliza 1 empleado respondió que está totalmente

de acuerdo con respecto a la dimensión comunicación formal e informal. Por lo tanto, cabe indicar que la organización debería evaluar este punto, puesto que sus colaboradores en su mayoría no están bien informados acerca de la comunicación formal e informal.

4.1.4 Estadística descriptiva de comunicación vertical

Tabla 10

Resultado descriptivo de la comunicación vertical

		Comunicación vertical		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	en desacuerdo	1	3,3	3,3	1
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0	50,0	15
	De acuerdo	14	46,7	46,7	14
	Total	30	100,0	100,0	

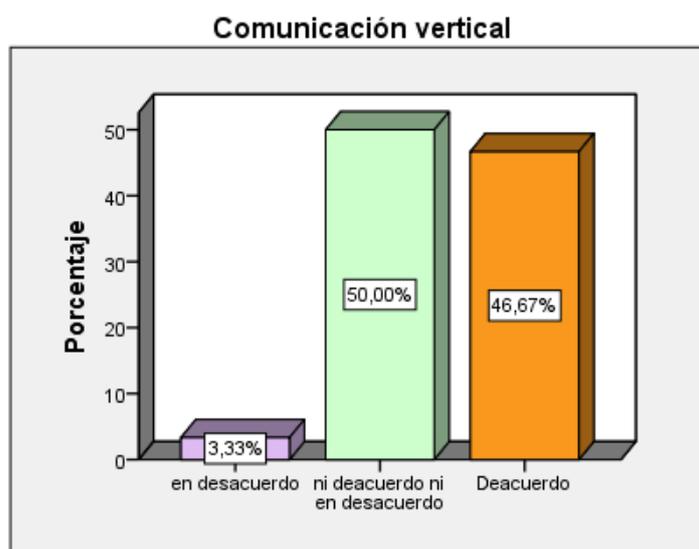


Figura 4: Comunicación vertical

De la tabla 6 y grafica 7, se aprecia que el total de los encuestados 30 colaboradores, el 46.67% que simboliza a 14 empleados respondieron que están de acuerdo, el 50.00% simboliza a 15 empleados respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3.33% que simboliza a 1 empleado que respondió que está desacuerdo respecto a la dimensión comunicación vertical, cabe indicar que en su mayoría los colaboradores creen que hay una comunicación alta entre la

organización y colaborador , aunque en la encuesta también se pudo conocer que se tiene que reforzar la comunicación.

4.1.5 Estadística descriptiva de comunicación horizontal

Tabla 11

Resultado descriptivo de la comunicación horizontal

Comunicación horizontal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	6	20,0	20,0	6
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	66,7	66,7	20
	De acuerdo	4	13,3	13,3	4
	Total	30	100,0	100,0	

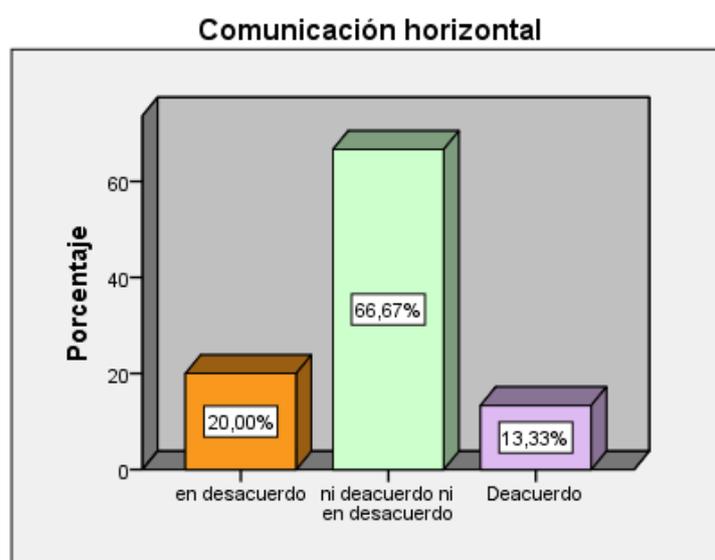


Figura 5: Comunicación horizontal

De la tabla 7 y figura 8, se aprecia que el total de censados que son 30 empleados, el 20.00% que representa a 6 colaboradores dijeron que están en desacuerdo, el 66.67% que simboliza a 20 empleados que respondieron que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 13.33% que simboliza a 4 empleados que respondieron que están de acuerdo respecto a la dimensión comunicación horizontal, cabe precisar que los colaboradores no llevan una buena comunicación en la organización por ende este estudio por permitirá a analizar los problemas de la empresa.

4.2 Prueba de normalidad

H0: La distribución estadística no es normal.

H1: La distribución estadística es normal.

Decisión:

Sig. p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Sig. p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Resultado de la prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Gestión por procesos	,390	30	,000	,703	30	,000
Comunicación interna	,392	30	,000	,661	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla N° 8, se empleó el estadístico de Shapiro – Wilk, porque la muestra es mínima igual a 50, en este caso la muestra de esta investigación de 30 colaboradores. De tal manera, el nivel de significancia tiene un valor menor a ≥ 0.05 esto nos precisa que es una muestra no paramétrica por ende se ejecuta el estadístico de Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

4.3 Prueba de hipótesis

4. 3.1 Prueba de hipótesis general

Tabla 13

Baremos de estimación de Rho Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, R (2009)

Hipótesis:

H1: Existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020

H0: No existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor de Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 14

Prueba de hipótesis entre la gestión por procesos y la comunicación interna.

		Correlaciones	
Rho de Spearman		Gestión por procesos	Comunicación interna
Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,519*
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	30	30
Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,519*	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla se aprecia que el valor de Sig. (Bilateral) es 0.003 siendo menor a 0.05. Por ende, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), donde indica que si existe relación entre la gestión por procesos y comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020. mediante el coeficiente de Rho de Spearman =,519 existe una correlación positiva moderada de acuerdo al barómetro de la tabla N°9.

4. 4 Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis:

H1: Existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación formal e informal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020

H0: No existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación formal e informal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020

Tabla 15

Prueba de hipótesis entre la gestión por procesos y la comunicación formal e informal

		Correlaciones	
Rho de Spearman		Gestión por procesos	Comunicación formal e informal

Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1	,477*
	Sig. (bilateral)		,008
	N	30	30
Comunicación formal e informal	Coeficiente de correlación	,477*	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla se aprecia que el valor Sig. (Bilateral) es 0.013 siendo menor a 0.05 Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta (H1), donde indica que existe relación directa entre la Gestión por procesos y Comunicación formal e informal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020 y mediante el coeficiente Rho de Spearman =477, existe una correlación positiva moderada de acuerdo al barómetro de la tabla N°9

Hipótesis:

H1: Existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación vertical en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020

H0: No existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación vertical en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020

Tabla 16

Prueba de hipótesis entre la gestión por procesos y la comunicación vertical.

Rho de Spearman		Correlaciones	
		Gestión por procesos	Comunicación vertical
Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,475*
	Sig. (bilateral)	.	,008
	N	30	30
Comunicación vertical	Coeficiente de correlación	,475*	1,00
	Sig. (bilateral)	,008	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla se aprecia que el valor de Sig. (bilateral) es de 0.008 siendo menor a 0.05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis (H1), donde indica que existe una relación directa entre Gestión por procesos y Comunicación vertical en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020, mediante el coeficiente Rho de Spearman = 0.475, existe una correlación positiva moderada de acuerdo al barómetro de la tabla N°9.

Hipótesis:

H1: Existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación horizontal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020

H0: No existe relación entre la Gestión por procesos y Comunicación horizontal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020

Tabla 17

Prueba de hipótesis entre la gestión por procesos y la comunicación horizontal.

Rho de Spearman		Correlaciones	
		Gestión por procesos	Comunicación horizontal
Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,416
	Sig. (bilateral)	.	,022
	N	30	30
Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	,416	1,000
	Sig. (bilateral)	,022	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla se aprecia que el valor de Sig. (Bilateral) es de 0.022 siendo menor a 0.05. Por ende, se acepta la hipótesis alterna (H1) y rechaza se la hipótesis nula (H0), donde indica que existe relación entre la Gestión por procesos y

Comunicación horizontal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos, 2020 mediante el coeficiente de Rho de Spearman = 0.416, existe una correlación positiva moderada de acuerdo al barómetro de la tabla N°9

V DICUSIÓN

En la presente investigación la gestión por procesos y la comunicación interna en la corporación Angaman S.A.C., Los Olivos 2020 se obtuvieron resultados, los cuales indican que, si existe una relación positiva media entre ambas variables, ello permitirá analizar y contrastar los resultados con los antecedentes seleccionados, tomando de cada uno de ellos los resultados más importantes y/o relevantes para los fines de la investigación.

Según el objetivo principal general, analizar la relación que existe entre a la gestión por procesos y la comunicación interna en la corporación Angaman S.A.C., Los Olivos 2020, los resultados hallados en la tabla 11 se visualiza un nivel de correlación positiva considerable (Rho de Spearman = ,519), el valor de Sig. (Bilateral) es 0.003 siendo menor. Por ende, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), donde menciona que si existe relación entre la gestión por procesos y comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020. Reflejando que las decisiones que se realizan en la gestión por procesos tiene una relación directa la comunicación interna en la entidad, información que al ser confrontados con lo encontrado por. Valenzuela (2017) en su estudio denominado *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil Lima 2017*. quien concluyo que tiene una relación entre la gestión por procesos y clima social laboral, cuya significancia es $p= 0.000$ y un $Rho = 0.502$. Así mismos, Melgarejo (2016) en su investigación *Gestión del talento humano y comunicación interna en trabajadores profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU. Lima 2016*. El cual concluyo que tiene una relación significativa entre la Gestión del talento humano y comunicación interna con un resultado de $Rho = 0.805$ y el nivel de significancia bilateral $p=0.000$ Con estos resultados se puede afirmar que la gestión por procesos está relacionada directamente con la comunicación interna. Según Griffin & Moorhead (2010) El emisor y el receptor tienen el mismo nivel en el organigrama y también puede ser de distinto departamento o mismo. Se trata de dirigir tareas o actividades para que el resultado final sea lo más eficiente. La comunicación en esta cuestión se suele hacer en charlas informativas o decisivas.

Ranđelović, Milojević, y Radosavljević (2018) menciona que las empresas deben llevar a cabo procesos empresariales innovadores y efectivos y gestionarlos adecuadamente. En este sentido, es importante identificar los factores que pueden considerarse críticos para mejorar el BPM.

Según el primer objetivo específico se procuró en determinar la relación entre gestión por procesos y la comunicación formal e informal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020. En la tabla se concluyó con el valor Sig. (Bilateral) es 0.008 siendo menor a 0.05 Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta (H_1), donde menciona que existe relación directa entre la Gestión por procesos y Comunicación formal e informal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020 y mediante el coeficiente Rho de Spearman = 0.477, existe correlación positiva alta. En contraste con la investigación de Rios (2016) en su investigación *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016*. quien concluyo que tiene relación la gestión formal y el manejo de conflictos con La prueba de correlación de Rho Spearman, afirma la existencia de una relación significativa a nivel de 0.000 con la comunicación formal y el manejo de conflictos, además, dicha correlación es acreditada como positiva alta (por el valor del coeficiente de correlación = 0.896)., y los resultados fueron que tiene una relación directa y significativa entre la comunicación formal y el empleo de conflictos. Por lo tanto, concluiremos en decir que la gestión por procesos y la comunicación formal e informal tiene una relación significativa en esta investigación. Men, (2014). Menciona que el liderazgo influye en las relaciones públicas internas mediante la construcción del vínculo entre el liderazgo transformacional, el uso de canales de comunicación, la comunicación simétrica y la satisfacción de los empleados. Además, examina la efectividad de varios canales de comunicación interna. Asimismo, el liderazgo transformacional influye positivamente en la comunicación interna simétrica de las compañías y la satisfacción relacional de los empleados. Los líderes transformacionales a menudo usan canales cara a cara ricos en información para comunicarse con sus seguidores. El uso de los líderes de los canales cara a cara se asocia positivamente con la satisfacción de los empleados. Los empleados prefieren principalmente los correos electrónicos para recibir

información de la organización sobre nuevas decisiones, políticas, eventos o cambios, seguidos de reuniones generales de empleados y comunicación interpersonal con los gerentes. Se discuten las implicaciones teóricas y prácticas.

Según el segundo objetivo específico se enfatizó en determinar la relación entre gestión por procesos y la comunicación vertical en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020. En la tabla se concluyó con el valor Sig. (Bilateral) es 0.008 siendo menor a 0.05. y mediante el coeficiente Rho de Spearman = 0.475, donde dice que existe correlación positiva alta, por ende, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta (H1), donde indica que tiene relación directa entre la Gestión por procesos y Comunicación vertical en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020. En contraste con la investigación de Balarezo (2014) en su investigación *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.*, así como también en las actitudes de los trabajadores. En la tabla se concluyó con el valor Sig. (Bilateral) 0.05 y Como la $\chi^2_c = 107,72$ es superior que $\chi^2_T = 55,76$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, por ende, se concluyo que La comunicación organizacional repercute de frente con la mínima productividad de la empresa San Miguel Drive. Según Horacio Andrade (2005) nos conceptualiza que la comunicación interna es un grupo de ejercicios de la empresa para el establecimiento y sustento de maneras correctas de relaciones con la población que trabaje. También definida como un grupo de actividades para el avance de la relación en la organización, la comunicación interna se encuentra dirigido al cliente interno, también cabe resaltar que una organización son lo que son sus equipos humanos, por eso es clave precisar que si tienes trabajadores satisfechos y motivados tendrás una organización exitosa

Según el tercer objetivo específico se enfatizó en determinar la relación entre gestión por procesos y la comunicación horizontal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020. En la tabla se concluyó con el valor Sig. (Bilateral) es 0.022 siendo mayor a 0.05 Por ende de se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), también tomando en cuenta el Rho de Spearman = 0.416, donde indica que tiene una correlación positiva. En contraste con la investigación, de Suárez (2014) en su investigación que tuvo el título de *Determinación de la relación entre la comunicación y el liderazgo en la aceptación del cambio*

organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá. Con un nivel de correlación de 0,632 y con una Sig. (Bilateral) de 0,000 Con los resultados arrojados se concluirá que existe una correlación positiva entre las variables de la comunicación organizacional y las variables de los procesos de cambio organizacional en la Facultad de Ingeniería de una institución universitaria en la ciudad de Bogotá. Narat Wattanapanit1. (2019). Nos menciona que la comunicación horizontal, diagonal y vertical tienen influencias positivas en la efectividad general del equipo. Un análisis en profundidad reveló que la comunicación horizontal tuvo la mayor influencia en las organizaciones.

VI. CONCLUSIONES

Después del proceso del desarrollo de la investigación la gestión por procesos y la comunicación interna en la corporación Angaman S.A.C., Los Olivos 2020, se pudo concluir que:

Primera, el objetivo general determinar la relación entre las variables mencionadas en la presente investigación, dado el coeficiente de Rho spearman (0,519) que existe una correlación positiva moderada, podemos decir que la gestión por proceso es el encargado de implantar mantener y optimizar el procesos y esto trabaja de la mano junto a una efectiva comunicación interna en la organización por lo cual se concluye que si existe una relación en la gestión por procesos y la comunicación interna en la corporación Angaman S.A.C., Los Olivos 2020.

Segunda, siendo el primer objetivo específico en determinar la relación entre gestión por procesos y la comunicación formal e informal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020. y mediante el coeficiente Rho de Spearman = 0.477, podemos decir que la comunicación formal e informal es primordial en una organización ya que de esta parte obtener una comunicación asertiva en la empresa. dado los resultaos arrojados se pudo determinar la relación entre ambas variables, En conclusión, se deduce que existe relación entre gestión por procesos y la comunicación formal e informal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020.

Tercera, siendo el segundo objetivo específico en determinar la relación entre gestión por procesos y la comunicación vertical en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020. y mediante el coeficiente Rho de Spearman = 0.475, podemos decir que la comunicación veritcal o asendente es esencial para integrar a los empleados en la toma de decisiones y aumentar su compromiso en la empresa. Dado los resultaos arrojados se pudo determinar la relación entre ambas variables, En conclusión, se deduce que existe relación entre gestión por procesos y la comunicación vertical en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020.

Cuarta, siendo el tercer objetivo específico en determinar la relación entre gestión por procesos y la comunicación horizontal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos – 2020. y mediante el coeficiente Rho de Spearman = 0.416 una correlación positiva moderada, sin embargo, podemos precisar que la comunicación horizontal tiene suma relevancia respecto al resultado final de la labor que se lleve a cabo en la empresa, y es lógico pensar que ayudará al fomento de buenas relaciones y al bienestar a nivel individual. Dado los resultados arrojados se pudo determinar la relación entre ambas variables, En conclusión, se deduce que existe relación entre gestión por procesos y la comunicación horizontal en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se sugiere en relación a la variable gestión por procesos, Corregir las falencias que se presentan con la finalidad de mejorar la coordinación de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la organización. Se sugiere mejorar la comunicación interna en la organización, diseñar estrategias, que nos permita alcanzar el objetivo de que esta pueda cumplir sus principales funciones que como son: Generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores así también mejorar las actitudes de los trabajadores

Segunda. Se sugiere en relación a la dimensión comunicación formal e informal Implementar un sistema donde se fomente la comunicación efectiva en el personal también tratar de evitar el excesivo formalismo que pueda dar lugar a interpretaciones erróneas y como final revisar las comunicaciones y asegurarse de que su contenido es el que debe ser.

Tercera. Se sugiere en relación a la dimensión comunicación vertical brindar información para hacer el. Del mismo modo, hay que establecer expectativas de trabajo, y dar retroalimentación sobre el rendimiento a lo largo del año. Es clave conceder apoyo emocional para un trabajo complicado. Reconocer públicamente la labor de los empleados, cuando corresponda.

Cuarta. Se sugiere en relación a la dimensión comunicación horizontal romper las diferencias entre las distintas comunicaciones, descendente, ascendente y horizontal para crear una sola comunicación la Global. Para ello se puede fomentar la utilización de herramientas de comunicación globales como un Blog o Foro, donde todos los eslabones de la organización puedan participar como si fueran uno solo.

REFERENCIAS

1. Amar Jyoti. (2009). *Principles of Managment*. [N.p.]: GenNext Publication. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=1528296&lang=es&site=eds-live>
2. Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna*. [Oleiros (La Coruña)]: Netbiblo. Fernández, C. (2012). *La comunicación en las organizaciones*. (3ra Ed.). Trillas.
3. Balarezo, T. B. (2014) *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Obtenido de: <https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf>
4. BOTEZ, S. botezdso@yahoo. co. (2019). *Analysis of Internal Communication in High School Education in Teleorman County*. *Euromentor*, 10(2), 83–98. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=137302255&lang=es&site=eds-live>
5. Carpio, M. L. (2017) *Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos*. Universidad San Marcos. Obtenido de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5154/discover?rpp=10&filtertype_0=subject&filter_relational_operator_0>equals&filter_0=Control+de+procesos&filtertype=author&filter_relational_operator>equals&filter=Carpio+M%C3%A9dico%2C+Lincoln+Estol+Brian
6. Charry, C. H. (2017) *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*, Obtenido de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6743/Charry_c_h.pdf;jsessionid=7A740F0CBDD26BA674C93F6D49303FE0?sequence=1
7. Cowan, D. (2017). *Strategic Internal Communication: How to Build Employee Engagement and Performance* (Vol. Second edition) : Kogan Page. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1526370&lang=es&site=eds-live>

8. Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones / Ricky W. Griffin y Gregory Moorhead* (9a. ed. --.). Cengage learning.
9. Hammer, M. Champy J. (1994) *Reengineering the corporation: a manifesto for business revolution*, New York Harper Business. Estates Undo's.
10. Hernández, S. & Palafox de Anda, G. (2012). *Administración. Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. (3ra.ed). Mc. Graw Hill
11. Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M., (2010). *Metodología de la investigación*. (4 ed.). Mg Gran Hill
12. Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mg Gran Hill.
13. Hurtado de Barrera, J. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Quirón. (s.f.). *Inteligencia emocional, rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicometrica en Adolescentes*.
14. Jacokes, L. E. (1995). *Corporate culture thrives on informal talk*. *Grand Rapids Business Journal*, 13(32), 15. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=b9h&AN=9509116695&lang=es&site=eds-live>
15. Jablonski, A. (2017). *Business Models: Strategies, Impacts and Challenges*. Hauppauge, Nova Science Publishers, Inc. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1453423&lang=es&site=eds-live>
16. Juan, L. F. Sotelo, R (2016) *la gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las mypes: caso peruano*. Universidad politécnica de Catalunya. Obtenido de: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/108505/TJLFSR1de1.pdf;jsessionid=3FF5031B328A91B4D2F64C65223B4D33?sequence=1>

17. K. Manoharan Nair, & Ratheesh .R. (2019). *Formal and Informal Communication Net Work: A Study with references to Local Governments in Kerala*. Obtenido de: <https://doi.org/10.5281/zenodo.2544643>
18. Lazar, J. (1995). *La Ciencia de la Comunicación*. Publicaciones Cruz, O. S.A. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=WNEQIQAYLJEC&printsec=frontcover&dq=Judith+Lazar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih_fXJwbDmAhUPGrkGHXGwDSkQ6wElKjAA#v=onepage&q=Judith%20Lazar&f=false
19. Melgarejo, V. A. (2016) en su investigación *Gestión del talento humano y comunicación interna en trabajadores profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU Lima*. 2016, Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6588/Melgarejo_VAM.pdf?sequence=1
20. Men, L. R. (2014). *Strategic Internal Communication: Transformational Leadership, Communication Channels, and Employee Satisfaction*. *Management Communication Quarterly*, 28(2), 264–284. Obtenido de: <https://doi.org/10.1177/0893318914524536>
21. Miranda & Pastor (2015) “*Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque-2015*”. Universidad Señor de Sipan. Obtenido de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/827/MIRANDA%20CUBA%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%20D1A%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf;jsessionid=CC1BBD63D2A0E7FD3C9CD50793787087?sequence=1>
22. Narat Wattanapanit1. (2019). *An Investigation of the influences of Organization Communication Patterns upon Team Effectiveness among Private Universities in Thailand: A Multivariate Analysis*. *Journal of Institutional Research South East Asia*, 17(1), 120–136. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=137083559&lang=es&site=eds-live>

23. Perez, J. A. (2009, enero). *Gestión Por Procesos*. 3 Edición. Esic editorial. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=koSkh64nRb4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
24. Perez, J. A. (2012, Julio). *Gestión Por Procesos*. 5 Edición. Esic editorial. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover&dq=perez+gestion+por+proceso&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitr9WQvbDmAhVCHbkGHTfCDIEQ6AEIKDAA#v=onepage&q=perez%20gestion%20por%20proceso&f=false>
25. Randelović, A. S., Milojević, R., & Radosavljević, M. (2018). *Identification and Analysis of Key Business Process Management Factors*. *Economic Themes*, 56(1), 57–78. Obtenido de: <https://doi.org/10.2478/ethemes-2018-0004>
26. Rios, Y. C. (2016) en su investigación *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016*, Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16676/R%C3%ADos_YCX.pdf?sequence=1
27. Robbins & Judge (2014). *Organisational Behaviour*, 15TH edition. the united states edition.
28. Robbins & Judge (2009). *Organisational Behaviour*, 13TH edition. the united states edition.
29. Sánchez, F. (2014) *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Manual teórico*. Editorial cep. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=8OpCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Mar%C3%ADa+dolores+S%C3%A1nchez+Fern%C3%A1ndez%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSqq3wwrDmAhUAIbkGHQkG CncQ6AEILjAB#v=onepage&q&f=false>
30. Simpson, R. L. (1959). *Vertical and Horizontal Communication in Formal Organizations*. *Administrative Science Quarterly*, 4(2), 188–196. Obtenido de: <https://doi.org/10.2307/2390677>

31. Suárez, C. M. (2014). *Determinación de la relación entre la comunicación y el liderazgo en la aceptación del cambio organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá*. Obtenido de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2073/1/trabajo%20maestria%20Miryam%202014%5B1%5D.pdf>
32. Trujillo, M. L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017*. Obtenido de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf?sequence=2>
33. Valdés, T. (2009), Características de la gestión por proceso y la necesidad de su implementación en una empresa cubana, pp. 1-5. En: *Ingeniería Industrial*, vol. 30, nro. 1 (consulta: 28 de noviembre de 2014). Obtenido de: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=69eefb2c-360d-43d4-bdf67a1a82b6494e%40sessionmgr14&vid=3&bk=1&hid=20&bdaa=Jmxhbm9ZXM%3d#db=a9h&AN=60258>
34. Valenzuela, A. R. (2017) *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. Universidad Cesar Vallejo Obtenido de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10000>
35. Vásquez, J. (24 de agosto de 2010). La comunicación interna. Lima: Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/comunicacion-interna/>
36. Vargas Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educacion*, 33.
37. Winkler, S., & Featherston, S. (2009). *Process*. Berlin: De Gruyter Mouton. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=286242&lang=es&site=eds-live>
38. Zelt, S., Recker, J., Schmiedel, T., & vom Brocke, J. (2019). *A theory of contingent business process management*. *Business Process Management Journal*, 25(6), 1291. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=138575158&lang=es&site=eds-live>

39. (June, 29, 2016). *The New York Times*. Obtenido de: <https://www.nytimes.com/2016/06/30/business/international/toyota-airbag-recall-hybrid-cars.html?ref=nyt-es&mcid=nyt-es&subid=article>
40. (30 de junio del 2013). *Diario Gestión*. Obtenido de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367-noticia/>

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA ANGAMAN S.A.C, LOS OLIVOS 2020

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Índice
V1: La Gestión por procesos	Pérez (2012) Menciona que la gestión por procesos no es un ejemplo ni una medida de referencia, sino una estructura de erudición con axioma e instrumentos peculiar que se puede adquirir para hacer realidad de la definición de que la calidad se gestiona (p.43).	Esta variable se ha presentado en cuanto a su organización en 3 dimensiones que son evaluadas por un total de 6 indicadores, con los cuales se han estructurado seis ítems y para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta a través del instrumento de cuestionario tipo Likert (adaptado).	El proceso El negocio	el indicador de cumplimiento	1,2,3,4	1 = <i>Totalmente en desacuerdo</i> 2 = <i>Desacuerdo</i> 3 = <i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i> 4 = <i>De acuerdo</i> 5 = <i>Totalmente en de acuerdo</i>
				el indicador de productividad	,5,6	
			Indicador de Retención de clientes	7.8.9.10,11		
			Indicador de Adquisición de clientes por Fuente	12,13,		
V2: La Comunicación interna	Para Griffin y Moorhead, (2010). Definen un tipo de comunicación interna que en toda compañía existe. la interacción de los empleados en la adquisición de decisiones, ocasiona confianza lo que incentiva el bienestar de la empresa, según el camino de los flujos de comunicación que podrían ser: vertical y horizontal.	Esta variable se ha presentado en cuanto a su organización en 3 dimensiones que son evaluadas por un total de 6 indicadores, con los cuales se ha estructurado los ítems y para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta a través del instrumento de cuestionario tipo Likert (adaptada).	La comunicación formal e informal	Indicadores cumplimiento indicadores de impacto	el indicador de eficiencia	14,15,
					el indicador de eficacia	16,17,18,
			La comunicación vertical	Indicadores estratégicos Indicadores tácticos		19, 20 21,22,23
						24,25,26
			La comunicación horizontal	Indicadores eficiencia Indicadores eficacia		27,28,29
						30,31,32, 33,34,35,
			36,37,38			

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS

El siguiente cuestionario tiene como finalidad su opinión sobre inteligencia emocional que se mide en su centro laboral de trabajo. Cabe mencionar, dicha información es totalmente anónima, por lo que se solicitó responda a todas las interrogantes con total confianza y sinceridad, y de acuerdo sus propias experiencias, Agradezco anticipadamente su cooperación.

1. DATOS GENERALES: Por favor marque con X su respuesta:

Sexo: Masculino () - Femenino ()

2. INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una serie de interrogantes las cuales debería usted responder, marcando con (X) la respuesta que considere correcta

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Considera que es adecuado el manejo que se realiza de los materiales e insumos?					
2	¿Cree usted que la empresa necesita cambiar algunos procesos en sus áreas operativas?					
3	¿Cuenta la empresa con procesos que incluyen alta tecnología?					
4	¿Cree que la empresa debería seleccionar, ordenar, limpiar, estandarizar y autodisciplinar mejor sus áreas?					
5	¿Considera que la empresa debería medir, analizar y mejorar sus áreas de trabajo?					
6	¿En algunas áreas de la empresa existen tiempos libres que perjudican la rentabilidad de la empresa?					
7	¿Cree que la empresa cuenta con el suficiente personal para realizar sus actividades?					
8	¿Cuenta La empresa con un adecuado espacio de almacenamiento?					
9	¿Los proveedores de la empresa entregan los productos de manera adecuada y oportuna?					
10	¿considera que los procesos de trabajo están alineados con los objetivos de posicionamiento?					
11	¿considera que la empresa cuenta con estrategias para la fidelización de sus clientes?					
12	¿Considera que la distribución de los pedidos están debidamente controlados y evitan reclamos de los clientes					
13	¿considera que la base de datos que Angaman siempre cuenta con los stocks actualizados?					
14	¿Considera que los dueños demuestran conocimientos apropiados de los clientes para desempeñar adecuadamente su cargo?					
15	¿consideran que los trabajadores están familiarizado con la adquisición y con el proceso de la organización?					
16	¿considera que los trabajadores demuestran eficiencia en la organización?					
17	Considera Ud. que el ambiente de su trabajo le ayuda desenvolverse en forma eficiente?					
18	¿considera que la empresa está alineada a una infraestructura y tecnología que apoye directamente a los procesos de la organización y que permita lograr la eficacia ?					
19	¿Considera que hay un mantenimiento constante de los equipos de cómputo en la organización que ayudan a lograr la eficacia ?					
20	¿Considera que el método de trabajo realizado por los trabajadores tiene una mejora que permita alcanzar la eficacia?					

Por favor, no deje ninguna pregunta sin responder.

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

El siguiente cuestionario tiene como finalidad su opinión sobre inteligencia emocional que se mide en su centro laboral de trabajo. Cabe mencionar, dicha información es totalmente anónima, por lo que se solicitó responda a todas las interrogantes con total confianza y sinceridad, y de acuerdo sus propias experiencias, Agradezco anticipadamente su cooperación.

3. DATOS GENERALES : Por favor marque con X su respuesta:

Sexo: Masculino () - Femenino ()

4. INSTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de interrogantes las cuales debería usted responder, marcando con (X) la respuesta que considere correcta:

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿La mayoría de colaboradores de la empresa conocen las políticas internas?					
2	¿La empresa mide el desempeño de cada colaborador?					
3	¿Considera que la comunicación es asertiva entre sus compañeros?					
4	¿ Tu jefe le brinda la información de manera oportuna?					
5	¿considera que su trabajo contribuye con los objetivos de su área dado que existe una buena comunicación?					
6	¿Considera que su puesto actual le ha permitido satisfacciones laborales por existir en su empresa una buena comunicación?					
7	Considera que sus compañeros valoran y le ayudan en la realización de su trabajo?					
8	¿Cuándo tienen dudas acerca del trabajo lo resuelven consultando unos a otros?					
9	¿Te sientes comprometido a realizar un trabajo de calidad para alcanzar los objetivos estratégicos?					
10	¿considera que su crecimiento profesional ayuda alcanzar las estrategias de su área?					
11	¿Su líder soluciona adecuadamente conflictos interpersonales que se presentan en el desarrollo operativo del trabajo?					
12	¿Siente que su trabajo es reconocido por haber alcanzado las metas diarias en el trabajo encomendado					
13	¿considera que existe equidad en el reconocimiento laboral para los trabajadores por realizar su trabajo con eficiencia trabajadores?					
14	¿considera usted que tiene un enfoque pro activo con la empresa Que le han ayudado a realizar su trabajo con eficiencia??					
15	¿Cuándo usted comparte información con sus compañeros es claro?					
16	¿considera que la empresa utiliza herramientas que le permitan medir la eficacia adecuadas?					
17	¿Considera que hay un buen nivel de comunicación en su organización para alcanzar la eficacia?					
18	Considera que la empresa resuelve todas las dudas que usted tiene?					

ANEXO 3



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Informante: Dx. /Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo -UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del Instrumento: Moscoso Sanchez, Gianella Gabriela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión por procesos

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05		✓		
06	✓			
07	✓			
08		✓		
09	✓			
10	✓			
11		✓		
12	✓			

13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	<input checked="" type="checkbox"/>				
16	<input checked="" type="checkbox"/>				
17		<input checked="" type="checkbox"/>			
18	<input checked="" type="checkbox"/>				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los Instrumentos de Investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto Informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARDO FRANCISCO
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Moscoso Sanchez, Glanella Gabriela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Comunicación Interna

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03		✓		
04	✓			
05	✓			
06		✓		
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13		✓			
14		✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81%

Ate, 07 de mayo del 2020



 Firma de experto informante
 DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. IRIS KATHERINE GONZALES FIGUEROA
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Moscoso Sanchez, Gianella Gabriela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 25%	Regular 26 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82

ÍTEM 8 DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión por Procesos

ÍTEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de Investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

82%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto Informante
 DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mj. IRIS KATHERINE GONZALES FIGUEROA
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Moscoso Sanchez, Gianella Gabriela

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
PROMEDIO DE VALORACIÓN						83

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Comunicación Interna

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	<input checked="" type="checkbox"/>				
16	<input checked="" type="checkbox"/>				
17	<input checked="" type="checkbox"/>				
18	<input checked="" type="checkbox"/>				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los Instrumentos de Investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

83%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto Informante
 DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Moscoso Sanchez, Gianella Gabriela

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión pro procesos

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13				
14				
15				
16				
17				
18				

V. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de Investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

84%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto Informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
VII. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: Moscoso Sanchez, Gianella Gabriela

VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
PROMEDIO DE VALORACIÓN						83

ÍTEM 8 DE LA PRIMERA VARIABLE: Comunicación Interna

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
06	✓			
08	✓			
07	✓			
08	✓			
08	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓			
14	✓	✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				

VI. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

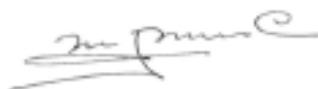
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los Instrumentos de Investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

83%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

ANEXO 4

PREGUNTAS	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20
1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
6	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
9	3	3	3	5	3	4	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	2
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
12	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3
13	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
15	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4
16	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
17	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
18	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5
19	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
20	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
21	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
22	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
25	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5
26	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2
27	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
28	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
29	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3
30	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2

PREGUNTAS	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18
1	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4	3	2	2	5	4	3	4	3
2	4	3	4	5	5	3	3	2	5	4	4	1	1	4	4	1	5	4
3	4	3	4	5	5	3	3	2	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4
4	4	3	4	5	5	3	3	2	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4
5	4	3	4	5	5	3	3	2	4	4	2	1	1	4	4	1	4	2
6	5	3	4	5	5	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2
7	5	3	4	5	5	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2
8	5	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	2	4	3
9	5	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	2	4	3
10	5	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	2	4	3
11	5	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3	2	2	5	4	2	4	3
12	5	3	5	4	4	3	3	3	5	5	3	2	2	5	5	2	5	3
13	4	3	5	4	4	3	3	3	5	5	3	2	3	5	5	2	5	3
14	5	2	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3
15	5	3	5	4	4	2	3	2	5	5	2	3	3	5	5	3	5	2
16	5	2	5	4	4	2	3	2	5	5	2	3	3	4	5	3	5	2
17	5	2	5	4	4	2	3	2	5	5	2	3	3	4	5	3	5	2
18	5	2	5	5	4	2	3	2	5	5	2	3	2	4	5	3	5	2
19	5	2	5	5	4	2	3	2	5	5	3	3	2	5	5	3	5	3
20	5	2	5	5	4	2	3	2	4	5	3	3	2	5	5	3	4	3
21	5	2	5	5	4	2	3	2	4	5	3	2	2	5	5	2	4	3
22	4	2	5	5	4	2	3	2	4	5	2	2	2	3	5	2	4	2
23	4	3	5	5	4	2	3	2	4	5	2	2	2	3	5	2	4	2
24	4	3	5	5	4	2	3	3	4	5	2	2	2	3	5	2	4	2
25	4	3	5	5	4	2	2	3	5	5	2	2	2	4	5	2	5	2
26	4	3	5	5	4	2	3	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	3
27	4	3	5	5	4	2	2	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	3
28	4	3	5	5	4	2	3	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	3