



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de Procesos y Comportamiento Organizacional del Área Técnica de
la Empresa Jaamsa. Cercado de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Administración

AUTOR

Portocarrero Ramos, Anali Reydelinda, (ORCID: 0000-0001-6744-3744)

ASESOR

Mgr. Maúrtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Agradezco a Dios, A mi madre y hermanos quienes me apoyaron desde un inicio y me brindaron la fortaleza de seguir mis metas anheladas a mi hijo Sebastián; que es mi mayor fuerza y quien me motiva cada amanecer y en cada adversidad que se pueda presentar a seguir adelante; A mi esposo Luis Ramos por siempre haberme motivado a ser un profesional competitivo dándome fortaleza y el gran habito de esfuerzo, por todo ese tiempo que quizás no estuve con ellos pero si con su amor incondicional y satisfacción de conocer su orgullo, finalmente gracias a todos ellos.


Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por la vida y guiarme en este camino tan largo lleno de dificultades, alegrías y retos, para así llegar a cumplir mis objetivos.

Quiero expresar el agradecimiento a la renombrada Universidad Cesar Vallejo, así como a todos los profesionales que contribuyeron a que esto tenga un propósito e hicieron posible que se realice.

De igual manera agradezco a mis asesores, y a la profesora Teresa R. por su gran apoyo, orientación y paciencia en la realización de la tesis, además a todos aquellos expertos que han contribuido de manera muy sólida en la elaboración de esta investigación.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

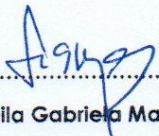
El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) Anali Rosalinda Antocastro Pizarro cuyo título es: "Gestión de procesos y comportamiento organizacional del área Técnica de la empresa SAMS, creado de Lima 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Distinta (letras).

Los Olivos, 21 de julio de 2019


.....
Mgr. Jan Kei Samir Molina Guillén
PRESIDENTE


.....
Mgr. Jesus Enrique Barca Barrientos
SECRETARIO


.....
Mgr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaración de autenticidad

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Anali Reydelinda Portocarrero Ramos con DNI N°44273072, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de julio del 2019.


Anali Reydelinda Portocarrero Ramos
D.N.I.44273072

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de Procesos y Comportamiento Organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, 2019”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticulado que tiene como objetivo determinar la influencia Gestión de Procesos y Comportamiento Organizacional del área técnica en la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, 2019

Anali Portocarrero R.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	viii
Índice de figura	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODO	23
2.1 Tipo de diseño de investigación	23
2.2. Población y muestra	23
2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.	24
2.4. Variables, Operacionalización	26
2.5 Procedimiento.	27
2.5. Métodos de análisis de datos	27
2.6. Aspectos éticos.	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFIA	46
ANEXOS	49
Anexo 1. Matriz de consistencia	50
Anexo 2. Operacionalización de la variable Gestión de procesos.	52
Anexo 04. Instrumentos de recolección de datos	54
Anexo 5. Certificado de validez	58

Índice de tabla

	Pág.
Tabla 1. Población total del área de muestra	24
Tabla 2. Validación	25
Tabla 3. Resumen de procesamiento de datos	25
Tabla 4. Variable Gestión de Procesos	25
Tabla 5. Resumen de procesamiento de datos 2	26
Tabla 6. Variable Comportamiento Organizacional	26
Tabla 7. Criterio de Confiabilidad	26
Tabla 8. Gestion de procesos	28
Tabla 9. Describir los procesos	29
.Tabla 10 Mejorar los procesos.	30
Tabla 11. Rediseñar los procesos	31
Tabla 12. Comportamiento organizacional	32
Tabla 13. Objetivos de la organización	33
Tabla 14. Valor económico agregado	34
Tabla 15. Renovación de la organización	35
Tabla 16. Prueba de normalidad de las variables Gestión de procesos y Comportamiento Organizacional.	36
Tabla 17. Niveles de correlación dependiendo del coeficiente Rho Spearman	37
Tabla 18. Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis General	38
Tabla 19. Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis especifica 1	39
Tabla 20. Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis especifica 2	40
Tabla 21. Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis especifica 3	41

Índice de figura

	Pág.
Figura 1. Gestión de procesos	28
Figura 2. Describir los procesos	29
Figura 3. Mejorar los procesos	30
Figura 4. Rediseñar los procesos	31
Figura 5 Comportamiento organizacional .	32
Figura 6. Objetivos de la organización	33
Figura 7. Valor económico agregado	34
Figura 8. Renovación de la organización	35

Resumen

Se realizó la investigación titulada “Gestión de procesos y Comportamiento Organizacional del Área Técnica en la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, 2019” cuyo objeto de estudio fue determinar la influencia del Gestión de procesos y Comportamiento Organizacional del Área Técnica de la empresa JAAMSA, esta investigación empleó como población en 30 personas.

La recolección de datos se obtuvo mediante la técnica de la encuesta teniendo como instrumento al cuestionario y está conformado por 30 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento fue hecha por un comité de juicio de expertos y la fiabilidad del mismo fue calculada a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

Una vez obtenido los resultados se procesaron y analizaron a través del programa estadístico SPSS V25, teniendo como conclusión que existe una relación entre las variables a investigar Gestión de procesos y comportamiento Organizacional.

Palabras clave: Gestión, procesos, Comportamiento, organizacional, renovación.

Abstract

The research entitled "Management of processes and organizational behavior of the technical area in the company JAAMSA, Cercado de Lima, 2019" whose object of study was to determine the influence of process management and organizational behavior of the area Technique in the company JAAMSA, this research employed as population in 30 people.

The data collection was obtained by the survey technique having as instrument the questionnaire and is formed by 30 questions on the scale of Likert. The validation of the instrument was made by an expert judgement committee and its reliability was calculated through the alpha coefficient of Cronbach.

Once obtained the results were processed and analyzed through the statistical program SPSS V25, with the conclusion that there is a relationship between the variables to investigate process management and organizational behavior.

Key words: Management, processes, behavior, organizational, renewal

I. INTRODUCCIÓN

En el entorno actual se fomenta una alta competencia a nivel empresarial, conllevado a que estas no solo se fijan en la producción que realizan, sino también en la calidad y en lo que el cliente desea obtener, esta situación se viene dando a nivel mundial, tenemos como ejemplo en la Unión Europea y España, donde los ámbitos de gestión son analizado desde principales normas internacionales como los ISO 9001 calidad en los productos y los servicios e ISO 14001 trata de gestión ambiental (ISO = Organización Internacional de Estandarización), estandarizando las fortalezas y debilidades de cada ámbito empresarial, normalizándolos a fin de que exista una mayor evolución. A nivel latinoamericano los países de la región han gestionado e impulsado la aplicación de las normas ISO en el ámbito empresarial e institucional, tal es el caso de Argentina que promulgo la Ley 24127/92 que explicaba sobre el desarrollo y la difusión de los procesos en el sector empresarial, mejorando la calidad de servicios, productos, buscando la modernización y competitividad a nivel empresarial.

En nuestro país, la gran mayoría de las empresas desconocen la existencia de diversos instrumentos y, con lo cual podrían buscar mejorar su atención, generando así ser más competitivos en el ámbito empresarial.

El comportamiento organizacional en el Perú en estos últimos años es una estrategia obligatoria en las empresas tanto públicas como privadas. Este problema se refleja en el dialogo de las prioridades que surgen en las organizaciones cuando pasan de un esquema tradicional a la gestión de procesos, esta dificulta al planteamiento integral de estructura departamental, y la prioridad de proceso abarcando intereses por departamento.

MAQUINARIAS JAAM S.A., es una mediana empresa. Su representante legal y gerente es el Sr. Adrián Gerardo Gagó Pérez. Su domicilio legal y local comercial está ubicado en Jr. Lampa 990 Cercado de Lima. Su actividad económica es la venta de copiadoras multifuncionales a b/n-color, y el arrendamiento. La empresa cuenta con 56 años de experiencia del grupo familiar, que vela por identificar el producto que necesita el cliente, así como un stock de repuestos para que los productos que comercializan estén 100% garantizados además de servicio técnico, mantenimiento y reparación de los equipos. En la actualidad, Maquinarias Jaamsa representa marcas importantes como Konica Minolta, Samsung Electronics, Fellowes, y a mediados del año 2017 se incorporó HP con la línea de impresoras multifuncionales en formato A3.

La empresa JAAMSA se caracteriza por ser una empresa familiar con una organización tradicional manteniendo su estructura vertical, así mismo la gestión de procesos tendría estructura horizontal. La dificultad y diversidad organizacional y sus diferentes componentes, principalmente en el entorno de la mejora continua, es de vital importancia adecuar los estudios concretos y herramientas específicas. En ese sentido trabajar en una gestión de procesos requiere la fuerza de trabajo y el involucramiento de los que conducen la organización, colaboradores y nuevas prácticas algo que no se ve en el área técnica de la empresa JAAMSA. Es así como estos aspectos han incidido negativamente en el capital financiero y no genera utilidad en la empresa y aunque es de conocimiento de los directivos no es cuantificado en términos monetarios. Aun en su indudable acogida y el reconocimiento positivo en sus locales nacionales e internacionales, no han definido la implementación y ejecución de un diagrama de procesos y procedimientos. En el área técnica para encargarse de los servicios y atención al cliente para lo cual el personal no cuenta con funciones definidas dado que los gerentes y empleados se resisten a los cambios de nuevos procesos, generalmente por la costumbre de mantener su visión tradicional, en la dirección vertical. Esto genera el poco interés del colaborador en el cumplimiento de las metas tanto personal y organizacional. A esto se suma que no son reconocidos, ni motivados por su buen desempeño, esto genera un mal clima laboral que impide que el capital intelectual de cada colaborador no se adapte a su puesto de trabajo, la negatividad de compartir sus conocimientos y su predisposición y flexibilidad para llegar a las metas del área. Todo ello genera individualismo, como consecuencia se descoordinan los tiempos de atención son extensos y monótono esto origina la insatisfacción del cliente por los servicios brindados.

Con la importancia de determinar gestión de procesos y comportamiento organizacional, se busca priorizar los problemas que afectan negativamente los procesos de servicio en el Área técnica de JAAMSA. Ante esta problemática, para permanentemente lograr la eficiencia de la empresa con el propósito de tener éxito, hoy en día la empresa deberá implementar los procesos que delimitaran las actividades que corresponde al Área técnica.

Se deberá de aplicar un conjunto de modificaciones en los ámbitos operacionales, tecnológicos que permita a JAAMSA transformarse para adecuarse a un entorno cada vez más competitivo con productos innovadores de calidad y de servicio. En ese sentido, propiciado un mejor uso de los recursos que se orienten a mejorar los procesos que permitan

asegurar un ritmo continuo de atenciones técnicas de calidad que generen confianza en los clientes, siendo eficiente, transparente y descentralizado nos orienta a mantener un innovador y responsable servicio de individuos. A gestionar los procesos se considera el modelo de excelencia del éxito de una empresa. Gestionando los procesos, la organización eficiente crea y mejora la calidad de vida a sus colaboradores, logrando que sus empleados se encuentren motivados para realizar sus tareas, disminuyendo costos por faltas y la acumulación de grupos de trabajo, se puede determinar que, para el éxito de una empresa, es fundamental describir los procesos y mejorarlos, las personas se fortalezcan en un comportamiento organizacional basado en liderazgo, las comunicaciones abiertas, el desarrollo de las competencias, las mejoras permanentes de las condiciones laborales y los reconocimientos al personal.

Expuesto el problema de investigación, la realidad problemática que se pudo identificar es el núcleo principal que proyecta las acciones para la investigación. Es la gestión de procesos y comportamiento organizacional del área técnica en la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, 2019.

En lo Internacional Rodríguez (2015), en la tesis denominada “Gestión de procesos de eficiencia y servicio a las personas en la oficina del Centro hospitalario Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2015”. Universidad de Guayaquil. Tuvo como Tarea general seguir la gestión de las herramientas de servicio y atención a pacientes del área de orientación externa. La metodología empleada fue descriptiva exploratoria, la población que utiliza para su estudio fue de 40 colaboradores del centro hospitalario y 95 clientes o pacientes el instrumento la encuesta. Se concluyó que no hay una guía de servicio por lo cual el tiempo se hace muy largo en la consulta externa perjudica el comportamiento de los colaboradores y pacientes del hospital. Aporte: La atención a los clientes que visitan las instalaciones hospitalarias tiene que ser de calidad se requiere la ejecución de procesos y lograr la eficiencia, objetivos de la empresa. Cabello (2016), “Fijar la Gestión de Procesos y Negocio mediante el Programa de Mejora Constante”. Universidad Iberoamericana, México DF, Cuyo objetivo general fue ¿Cuenta con enfoques de procesos internamente en la organización? La metodología de investigación fue de nivel descriptivo, teniendo como técnica la encuestas, cuenta con una población de 18 empleados. Se concluyó que el implementar la mejora de procesos de una organización brinda reportes de corto plazo sirven para los efectos de solucionar problemas urgentes de operación. Además, son herramienta de soporte para la

acción estratégica de la empresa, principalmente la perspectiva del cuadro de mando integral, las metas de corto plazo sirven para generar entusiasmo dentro de la plantilla de la organización y que cada colaborador proponga las mejoras en la operación y que de forma acelerada se prevean errores. Se entiende que, mostrando el desarrollo de un proceso y mejora de proceso en una pequeña organización, el resalta la importancia de implantar un proceso de mejora continua, para hacer frente a entornos económicos cada vez más inciertos, en el que resalta la capacidad de adaptación de las pequeñas empresas para ser sostenibles en el tiempo. Pezantes y Guapacaza (2013), en tesis denominada “Análisis del Comportamiento Organización de colaboradores educadores, administrativo de servicios en la institución Politécnica Salesiana, sede Cuenca, Ecuador”. Cuyo propósito general fue diagnosticar la conducta Organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana. La metodología fue cuantitativa aplicable las opiniones de la encuesta de las personas de la universidad que expresaron a través de la técnica de cuestionario basado 24 preguntas. Se concluyó, que toda organización debe crear su ambiente laboral propio y que es de suma importancia porque incide en la conducta de sus integrantes y, por tener un mejor clima laboral.

Se está de acuerdo con el autor que la afinidad de valores, alza la satisfacción del personal y el grupo de trabajo son primordiales para las metas de la organización.

Ramos (2013) en la tesis denominada” Conducta Empresarial en las delegaciones del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales Región Noroccidente, Perú”. Tuvo que examinar la actitud de los integrantes de la institución La metodología se aplicó a 53 colaboradores y 8 encargados departamentales por región, El instrumento fue el cuestionario que contiene 17 interrogantes; otro fue encuestas dirigidas a superiores tiene 18 interrogantes. Se concluyó, que las ignoran qué el Actuar es individual, es el idóneo, a factores como: valores, actitudes, costumbres y trabajo en equipo y compañerismo, la prioridad un rol de capacitaciones sobre el manual de valores y llevar a cabo un seguimiento al colaborador de las delegaciones. El capacitador administrativo, operativo de la institución, carece de conocimientos en implementación de técnicas y mejorar la atención elaborando un cronograma de capacitación al personal. Martínez (2016), tesis denominada “Distinguir el comportamiento organizacional entre los colaboradores de DEMCA SAS ciudad de Cartagena de Indias, 2016”. Cuyo objetivo general fue identificar el comportamiento organizacional en relación con los colaboradores de DEMCA SAS. Ciudad Cartagena de

Indias 2016. La metodología empleada fue, la muestra de DEMCA SAS, fue 25 personas, el instrumento fue el cuestionario, el nivel investigativo explicativo. Se concluyó que el conocimiento los encargados de administración podrán en el futuro diseñar y ejecutar procedimientos innovadores para el aprovechamiento mayor de las potencialidades de los colaboradores. Los resultados obtenidos para. Concluir: que los empleados de DEMCA SAS. se caracterizaron, en primer lugar, por poseer una serie de aspectos personales dentro de los cuales se halla el hecho de que la mayor parte fueron hombres, con edades de 25 a 34 años, es decir, notoriamente jóvenes, que conviven en unión libre, que poseen formación educativa a nivel técnico, hacen parte de los estratos socioeconómicos tres y dos, y en gran medida son jefes o cabeza de sus respectivos hogares, por lo que se les atribuye responsabilidades tales como proveer el sustento familiar, y en general, servir de soporte a la familia. Se concluyó que, esencialmente la remuneración salarial asciende a entre 1 – 2 salarios mínimos mensuales vigentes, además, predominan los trabajadores que no reciben beneficios extra salariales. En cuanto al tipo de contrato, se pudo constatar que la gran mayoría es a término fijo, y en menor medida a término indefinido, y que la jornada laboral debe extenderse semanalmente por 48 horas finalmente, el comportamiento organizacional es un ámbito tiene características que se deben mantenerse presentes al momento de la toma de decisiones en este caso del gerente que conlleven a diversos procesos organizacionales, de manera que pueda beneficiarse y mantenerse la empresa. Davis, K. (2016). Puede plantearse que el comportamiento humano es clave, es una acción realista de toda empresa dirigir la mirada hacia este enfoque. El comportamiento se refiere a los actos y actitudes de las personas en la organización, el comportamiento organizacional usa el estudio sistemático para mejorar las predicciones del comportamiento laboral en toda institución.

Es Lograr un adecuado comportamiento organizacional, tomando en cuenta todos los factores que en él intervienen, en el incremento de la competitividad de la empresa al crear un clima armónico para la empresa.

En el ámbito nacional Estela (2016), en la tesis denominada “Gestión de proceso, Disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú ,2016”. Cuyo meta fue comprobar que reglamentar las funciones ayuda a tener mejores resultados en la atención de salud, diseñando la estructura organizacional del Ministerio de Salud y tareas cotidianas siendo persistentes y constante. La metodológica fue aplicada el instrumento 42 presentaciones a profundidad, Directivos Generales y Ejecutivos del

Despacho Ministerial, como personal de organizaciones Públicas meses de marzo, abril 2014. Se concluyó, la implementación de gestión de proceso permitió diseñar un esquema de organización que contiene información y guías como el cuadro legal actual, de Gestión es uno de las columnas primordiales de modernizada en el interior del país. Villanueva (2018), en la tesis denominada “Sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018”. Cuya labor es dar a conocer la igualdad existente en la operatividad interna y los procedimientos. Metodología fue una población y muestra de 72 personas es hipotético deductivo y sustantiva a un nivel descriptivo no experimental. Se concluyó, que hay una extensa relación positiva considerable favorable. En los objetivos a largo y corto plazo deben de estar orientas hacia las metas de la empresa, por ello el comportamiento es fundamental ya que motiva a nuestros colaboradores. Balabarca (2017), con “Gestión de procesos para superar la producción en el área de créditos empresa grupo peruano de inversiones S.A.C, comas, 2017”. Cuyo hallazgo general es conocer la eficiencia del evaluador para cumplir con las metas. La metodología fue de descriptiva, hipotético-deductivo, el enfoque es cuantitativo, la técnica emplea la observación, se midió durante 12 semanas las solicitudes. Se concluyó con que el trámite para el ingreso de la información debe seguir niveles de aprobación para generar aportes positivos a la empresa. Aportación: Las acciones obtenidas en la investigación, nos puede definir la eficacia del evaluador. Salazar (2016), en la tesis denominada “Influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral, en la Universidad San Juan Bautista de Chincha”. fue objetivo establecer incidencia del bienestar del capital humano; investigación básica no experimental. En su estudio utilizó un muestreo de 20 docentes, aplicando cuestionarios. Se Concluyó la existencia de incidencia significativa y satisfacción. El autor influencia del comportamiento organizacional, es de vital importancia no solo para el logro de objetivos en todos sus niveles, también para generar compromiso, cultura e imagen tanto en el cliente interno como externo. Gonzales (2017), “Liderazgo y comportamiento organizacional en la empresa Unimaq” con el fin de obtener su título Licenciada en Administración, en la facultad Ciencias Empresariales, de la institución Cesar Vallejo, la muestra que se empleó fue el aleatorio simple, la población conformada por 235 trabajadores, tomándose en cuenta a 120 colaboradores, La técnica encuesta instrumento el cuestionario, busca establecer un liderazgo con los integrantes de la empresa Unimaq S.A. comportamiento organizacional con las dimensiones Extroversión, estabilidad emocional, escrupulosidad, inteligencia emocional y apertura a la experiencia en la empresa Unimaq

S.A., Ate 2017”. Concluye que el liderazgo debe promover e incentivar a los trabajadores que desarrollen con autoeficacia sus labores con la organización y planificación en relación con el comportamiento organizacional. En cuanto a los resultados obtenidos se concluyó que el líder con extroversión es una persona desinhibida y tiende a tomar decisiones acordes a las demandas y expectativas que puedan presentarse en la empresa y ésta a la vez tiene la ventaja de mejorar la relación entre los mismos colaboradores de la misma organización. Concluyo que el compromiso del personal es una autoevaluación constante de sus habilidades de liderazgo, su comportamiento del personal de trabajar en equipo, delegando tareas, y reforzando las estrategias para comprometerse laboralmente con la empresa. Villaman (2018), en la Revista Chilena Gerencia “La gestión de procesos, entre otras herramientas”. Cuyo objetivo general fue determinar la producción y mantener los estándares de la arquitectura. Se concluyó que el negocio se detecte las operaciones transaccionales y de control de gestión de la firma y los respectivos procedimientos, detectando la descripción del aporte funcional de las Tecnologías de Información. Seguridad Minera (2016) La interacción dentro de la organización es de gran importante ya que ayuda a mantenerla uniforme y proporciona vías para que fluya la información adecuada, y de esta forma mejorar aspectos, motivar a los empleados y ayudar a lo planificado en la institución. Ricardo C (2016); Gestión de procesos son acciones de valor económico y de seguimiento de los sistemas normalizados. Donde se obtiene un criterio para el ordenamiento al momento de implantarlos. La muestra aplica una encuesta conformada por dieciocho (18) elementos y del empleo del software SPSS v.15.0 se obtiene los elementos que conforman el procedimiento para la mejora de procesos en las cementeras, partir del Coeficiente de Concordancia de Kendall y de la prueba de hipótesis no para-métrica .Los resultados de la prueba indican que el consistente ($W=0.891$) con un nivel de significación menor de 0.1%, se infiere que el procedimiento debe estar conformado por los 18 elementos contenidos en el instrumento utilizado para su validación. la fiabilidad del instrumento aplicado con el empleo del Coeficiente Alfa de Cronbach, poseen un valor aproximado a 0.8012 se infiere que el instrumento es fiable Es imprescindible para eliminar acciones de mejora que repercutan positivamente en un sistema de gestión y negativamente en otros, en que generarían gastos innecesarios para su corrección. Además, el diseño Integral del Desempeño, viabiliza el control de las funciones técnicas normadas, principalmente para cumplir las metas de cada organización.

Para la primera variable Bravo (2012), Sobre el tema relacionado a las cualidades de los procesos: Al hablar de gestión de procesos debemos considerar 03 elementos importante sobre los procesos como son: mejorar, describir, y rediseñar; esto se observará no como opciones excluyentes, sino un mar de posibilidades. Por eso se concluyen que las diferencias no son absolutas. Como ejemplo debemos señalar que, en la realidad el rediseño de procesos surgirá cambios ínfimos y logra obtener grandes cambios. Los incentivos es narrar, evidenciar alegando sólidos y estos evolucionen, ciertamente sean utilizados (p. 45). Definición Pérez (2004), manifiesta un proceso Clave absorbe demasiada energía de la alta dirección, por lo tanto, se es necesario ser muy selectivo al hacer esta calificación; aprovecharlo para propagar los objetivos clave, los elementos críticos para el éxito, las ventajas competitivas o los objetivos importantes de la empresa [...]” (p. 224). En las definiciones mencionadas anteriormente la gestión de procesos es la forma de dirigir no solo la institución sino también a los funcionarios que laboran en dicha institución mostrando sus habilidades de dirección, que conlleven a obtener los mejores resultados para que las organizaciones funcionen de manera eficiente. La primera dimensión Beltran, Carmona, Rivas (2002), Podemos realizar un mejor control de costos. Fortalecer la comunicación y la participación, ya que la descripción de procesos solicita de la contribución de todos aumentando la posibilidad de estandarización y normalización, al describir los procesos Los conocimientos y labores, aumenta la posibilidad de trabajar en equipo y hay pequeños motivos de conflicto. En conclusión, aumenta la motivación. Lo que se busca es afinar lo que se está formando. En la mayoría de las organizaciones esta es una opción comparativamente fácil de implementar cuando existe una cultura de participación. Para la segunda dimensión Agudelo, Escobar (2007), se requiere perfeccionar. Los procesos deben tener una estructura lógica, para optimizar en aspectos bien estudiados de costo, eficiencia, resultados, tiempo, calidad de atención, etc. Se encarga de crear equipos trabajos con las mismas personas que ejecutan o rigen un proceso, para alcanzar los objetivos grupales e individuales y en ocasiones se crean grupos más bien permanentes que alertan los procesos y hacen mejora continua, son círculos o comités de calidad dirigidos desde un departamento de gestión de calidad. Tercera dimensión Consiste en lograr un beneficio más grande, con la posible consecuencia de que el cambio es el proceso también sea mayor (p25). Hammer y Champy (1999)” [...]. Si lo que se desea es concluir el tema sin separar otras definiciones, una definición de rediseño de procesos sería: emparejar los procesos, las variables críticas y valores idealizados que interesan a los clientes. Idear propuestas consistentes, con

responsabilidad social y en armonía con el propósito de la organización. El rediseñar los procesos mejora nuestra relación con nuestros clientes internos y externos. Además de las propuestas de mejora que nos da una ventaja competitiva mediante técnica y base de datos. Económicamente las empresas no optan por el rediseño debido a que no le gusta el cambio. El salir de su estado de confort de los colaboradores hará que haya una resistencia al cambio perjudicando los rediseños y comportamiento de los colaboradores. Se realice rediseño porque pretendemos mejorar en mucho los resultados de variables críticas: el tiempo de espera, el costo, el tiempo del ciclo, la imagen y tantas otras. Entonces, el rediseño permite lograr un gran avance y éxito de la organización.

Se señala la segunda variable como la conceptualización de una organización, recae en que es un sistema diseñado para lograr ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas (p136). Chiavenato (2014), “[...] El comportamiento organizacional está referido al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Y esto a su vez se halla en un ambiente dinámico, cambiante y competitivo; se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos [...]” (p.65). Definición, Allens (2006), Comportamiento Organizacional es un método académico que brota en Grupos, equipos y unidades tácticas que buscan alcanzar objetivos estratégicos tácticos y operacionales y garantizar la sostenibilidad en la organización (p.4). Entender el comportamiento de las personas en las organizaciones es cada vez más importante en la medida en que temas de la administración como la productividad de los empleados, la calidad de vida laboral y el progreso profesional son aún noticias de primera plana. Habiendo establecido con claridad que el comportamiento organizacional desarrolló a partir de diversas disciplinas. Primera dimensión Robins (1998), Realización de los objetivos de la organización el excelente desempeño de la fuerza de trabajo, la adaptabilidad y la flexibilidad de las personas, la innovación constante y la satisfacción del cliente son factores que ayudan a alcanzar los objetivos globales de la organización. Cuando una organización logra sus objetivos globales, los está volviendo realidad. El éxito organizacional está en la forma en que la organización alcanza sus objetivos en una secuencia sin fin. En la Segunda dimensión Ramos (1996), Valor económico agregado es el capital incorporado a la organización a partir de las consecuencias antes mencionadas, que producen un emergente sistémico, el incremento del valor, tanto tangible en forma de utilidades o capital financiero, como. Agregar valor o riqueza al negocio es sin duda la mejor manera en

que una organización logre obtener un mayor valor en el mercado. Para la tercera dimensión Franklin, Krieger (2011), Renovación de la organización se llama así a la constante actuación de nuevas prácticas y procesos, el aumento de la motivación y el entusiasmo de las personas, y su intervención en cambios calculados y orientados. La organización que se reorganiza constantemente nunca envejece ni es superada.

Esta investigación se ejecutó en la empresa JAAMSA, Cercado de Lima Año 2019 por lo cual se abordó y se propuso lo descrito a continuación. Se formuló el siguiente problema general para dar solución a nuestra problemática ¿Qué relación existe entre la Gestión de procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima Año 2019? Los Problemas específicos que se plantearon para dar solución a nuestra problemática fueron ¿Qué relación existe entre la descripción de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima Año 2019?, ¿Qué relación existe entre mejora los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima Año 2019?, ¿Qué relación existe entre rediseño los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima Año 2019?

La justificación del estudio pretende demostrar que, desde un proceso el comportamiento se ve bajo un enfoque de gestión de creación de procesos para trabajar en el área técnica, donde los colaboradores de la empresa JAAMSA brindan sus conocimientos para dar soluciones concretas al problema, aplicando nuevas variables que busquen priorizar la atención de los clientes, priorizando las oportunidades, generando significado económico sus derechos como colaborador y de los servicios que brinda JAAMSA. Justificación teórica. Bernal (2010), la intención y discusión académica es cotejar, contrastar la información existente. (p.106). Se pretende de alguna manera que el comportamiento organizacional tome conciencia de la importancia de trabajar bajo un enfoque de procesos que permita realizar una adecuada y pertinente gestión en procesos, es tener a todos los colaboradores identificados con la estructura organizacional.

Con el comportamiento organizacional se busca hacer una empresa más eficiente y productiva, identificando cuales son esos procesos predominantes en un área específica, para una operatividad óptima, dentro de sus variables claves que identifican a la empresa. la Justificación práctica. Hellriegel (2009), “[...] se presume que posee la mejora y soluciona, plantea aportando herramientas y soluciones [...]” (p.106). El trabajo se está desarrollando

debido a que se necesita gestionar procesos con comportamiento. Por ello el estudio nos dará mediante una investigación aplicada tendremos la solución al problema específico. Justificación metodológica Serna (2007), en investigación científica, justifica metodológicamente el estudio del proyecto que se va a realizar proponiendo un nuevo método o un suceso estratégico para forjar conocimientos válidos y confiables (p.107). los objetivos formulados se logran acudiendo al manejo de medios que concuerden con observaciones, a través del cuestionario de escala de libertad a los colaboradores de JAAMSA del Cercado de Lima, el manejo de estadísticas que permita cuantificar la labor de los procesos, y el comportamiento organizacional arrimara, inconvenientes trascendentales facilitando salida, de las soluciones empleadas.

La hipótesis general; él Ha: No existe relación entre la Gestión de procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, año 2019, H0: Existe relación entre la Gestión de procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, año 2019. Las hipótesis específicas fueron; Ha: No existe relación entre la descripción de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, año 2019, Ha: Existe relación entre la mejora de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, año 2019. La segunda hipótesis específica fue, H0: No existe relación entre el rediseño de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, año 2019, Ha: existe relación entre la Gestión de procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, año 2019.

El objetivo general fue; determinar la relación entre la gestión de procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, año 2019. Los objetivos específicos fueron; Determinar la relación entre la descripción de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, año 2019. Así como Determinar la relación entre la mejora de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, año 2019. finalmente Determinar la relación entre el rediseño los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, año 2019.

II. METODO

2.1 Tipo de diseño de investigación

Sampieri (2015), La investigación tiene un método hipotético-deductivo, el cual induce al investigador a mezclar lo teórico en la realidad para su posterior verificación. (p.34). Nivel de investigación descriptivo correlacional. Sampieri (2014), “[...] manifestó que con frecuencia la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, para poder detallar como se manifiestan (p.95). descriptiva correlacional, además de medir netamente el nivel entre cada variable el cómo estas interactúan entre sí, también se enfocan por medirlas tan cual se presentan en la realidad. Tipo de investigación según su finalidad Básica, y tiene como finalidad encontrar la herramienta y el comportamiento organizacional en JAAMSA. Hernandez y Baptista (2010), manifiesta [...] [La investigación Básica], busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añade datos que profundizan cada vez los conocimientos ya existidos en la realidad, se construye a base de esto un mayor conocimiento en sus hipótesis, teorías y leyes, por eso es importante conocer los antecedentes para poder generar criterios nuevos por medio de la investigación donde se especifique la forma detallada de su estudio; sus conclusiones obtenidas se basaran en los hechos (p. 41).Además, manifiestan “[...], su enfoque cuantitativa, y representa un conjunto de procesos los cuales no se va a eludir pasos, además con métodos estadísticos que ayuda a medir nuestras variables [...]” (p.4). Con diseño no experimental – corte transversal, el estudio de ambas variables se realizó en un mismo lugar y momento, no variamos en forma intencional a través de la apreciación de ambas. Hernández, Baptista (2016),” [...] La investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos es visualizar los constantes cambios para después revisarlos” siendo trasversales por acopio de información en un momento y el mismo lugar (p.92).

2.2. Población y muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010), “[...], es un conjunto de individuos que nos dan a conocer sus inquietudes [...]” (p. 174). La siguiente investigación se realizó de la empresa JAAMSA ubicado en Jr. Lampa 990 - Cercado de Lima, cuya población es de 30 trabajadores. Hernández (2014), muestra con personas menos a 50 es Censal [...]. (Pag.69) para lo cual usaremos con toda la población del área técnica de la empresa JAAMSA. El

departamento de recursos humanos, nos brindó los datos de los integrantes en servicio técnico de JAAMSA con contratos vigentes por un año. Los cuales están siendo utilizados para el estudio de la investigación.

Tabla 1.

Población total del área de muestra

Población total del área de muestra		N=30
NIVEL OPERATIVO	NIVEL MEDIO	NIVEL JERARQUICO
5 Técnicos taller	1 Gerentes Generales	1 Accionista
2 Técnicos de Redes	1Jefaturas de áreas	
12 Técnicos Mecánicos		
5 Técnicos Maquinas Industriales		
3 Asistentes .		

Fuente: Elaboración propia

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

Practicada la encuesta, de acuerdo Carrasco (2015), la técnica contiene perfección, variabilidad y fundamentos que se alcanzan. (p. 314). En este caso se ubicaron tesis y teorías respecto a la forma de la gestión de procesos y el comportamiento organizacional y la importancia de su presencia. Para Tamayo (2004), el encuestar “permite facilitar métodos expresivos el almacenamiento sistemático como un resumen concreto que consiga la veracidad de los hechos”. (p. 24). Él trabajó del cuestionario en base de 30 interrogaciones en escala de Likert, como indicadores que se indagan, tal cual la escritura es confidencial el personal nos hará ver su día a día, gestión de procesos en el comportamiento organizacional por procesos en JAAMSA. Al mismo tiempo, se corroborará lo expuesto en él instrumento de recolección de datos Hernández (2014), El cuestionario es un instrumento de averiguación que reside en una serie de preguntas y otras premisas con el propósito de obtener la indagación de lo consultado. Aunque a lo imperceptible están diseñados para poder formalizar un análisis estadístico de las contradicciones, es un escrito de interrogantes que deben estar trascritas con claridad, y establecidas, para su distribución y concluye en la solución (p 24). En JAAMSA los 30 colaboradores se ubican en Cercado de Lima. Validez

del instrumento. Sampieri (2010), El material adjunto se adquirió con previa aceptación de especialistas certificando referencias distintivas de superioridad. (p.298). La siguiente investigación validada y puesta a evolución por tres profesionales académicos en la materia.

Tabla 2.

Validación

Validador	Aplicabilidad
Mg. Luzmila Gabriela Maúrtura Gurmendi	Aplicada
Dr. Alberto Pablo Luna Bellido	Aplicada
Dr. Rosel Cesar Alva Arce	Aplicada
Dr. Abraham Cardenas Saavedra	Aplicada

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad del instrumento Sampieri (2010), Sostiene conjetura, aprecia la herramienta y no manipulado, si dispusieron más de uno, se estipula usual o diversas escalas implantadas (p.300). Se ha empleado Alfa de Cronbach.

Tabla 3.

Resumen de procesamiento de datos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido	0	,0
Total	30	100,0

Para medir el estadístico de fiabilidad es para medir los parámetros del coeficiente del alfa de Cron Bach que se ejecutó:

Tabla 4.

Variable Gestión de Procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	14

Fuente: Elaboración Propia

La primera variable nos dio como resultado 0,948 demostrando la veracidad del empleado.

Tabla 5.

Resumen de procesamiento de datos 2

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

Tabla 6.

Variable Comportamiento Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	16

Fuente: Elaboración Propia

El Alfa de Cronbach de la variable Comportamiento Organizacional dio como resultado 0,965 demostrando la confiabilidad del instrumento empleado.

El instrumento de cálculo, como un coeficiente que permite evaluar la fiabilidad de una escala de medida.

Tabla 7.

Criterio de Confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Hernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación

En la tabla 7. se observa que el Alfa de Cronbach aplicada a 30 ítem es 0.948 para la primera variable y 0.965 para la segunda variable y de acuerdo a la propuesta, por lo que el estadístico es Muy alta, el instrumento es fiable.

2.4. Variables, Operacionalización

Carrasco (2015), define: Las variables formulan un conjunto de propiedades, cualidades y características visibles de las unidades de estudios, como de individuos, grupos sociales, hechos procesos y fenómenos sociales y naturales. (p. 219). Bravo (2012), define como

normas que refuerzan al describir los proceso, para mejorar la productividad logrando la fidelización del visitante. Ayudando a definir la reciprocidad. (p. 31). Por otro lado, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), definen Comportamiento Organizacional como: El comportamiento o cualidades, ejercicio de ambiente fundamentando los elementos cultivando la percepción, de las fortalezas propias centrándose las tareas y estrategias. (p.10).

2.5 Procedimiento.

Mediante la recepción de la información (encuesta), se coordinó previa autorización del jefe inmediato con consentimiento se procedió a ser ejecutada la encuesta.

2.5. Métodos de análisis de datos

Mediante los instrumentos, nos permitían aplicar los softwares, Microsoft Excel y (IBM® SPSS) en su versión N°25. Lo cual nos permitirán cuantificar los datos y obtener resultados para su posterior interpretación y medición de las variables

2.6. Aspectos éticos.

El presente trabajo, facilitara detalles de JAAMSA. Además, se respeta las ideas de cada una de las fuentes citadas empleadas en esta investigación en base a la resolución de la Universidad César Vallejo, con las referencias bibliográficas en estilo APA y corroborado por el TURNITIN.

III. RESULTADOS

Tablas y gráficos de descripción por variables y por dimensiones

Variable 1.

Tabla 8.

Gestión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	30,0	30,0	30,0
	Medio	11	36,7	36,7	66,7
	Alto	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

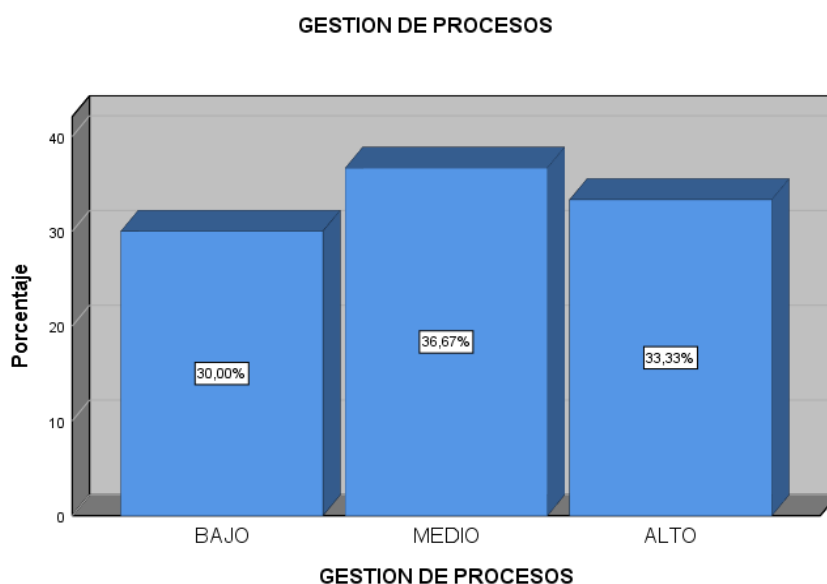


Figura 1. Gestión de procesos

Con el nivel de confianza del 95% podemos afirmar que el 30% Los colaboradores están indecisos en seguir procesos. En cambio, el 36.67% de los trabajadores están seguros de que el trabajo bajo un proceso es más ordenado.

Tabla 9.

Descripción de los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	30,0	30,0	30,0
	Medio	7	23,3	23,3	53,3
	Alto	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

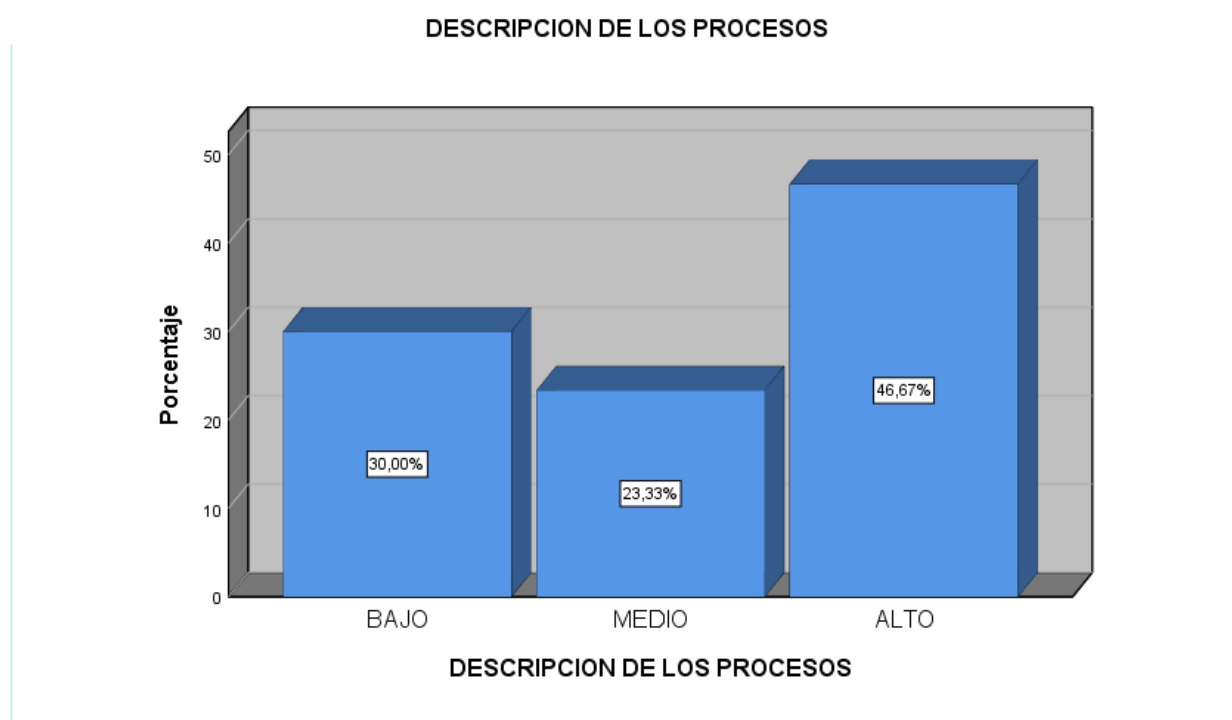


Figura 2. Descripción de los procesos

El 95% de los colaboradores pueden afirmar que el 23,33% de los Colaboradores que no hay documentación normado de sus funciones cuando lo requieren. En cambio, el 46,67% de los clientes reclama por la mala atención y tiempos extensos de respuesta

Tabla 10.

Mejora los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	23,3	23,3	23,3
	Medio	13	43,3	43,3	66,7
	Alto	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

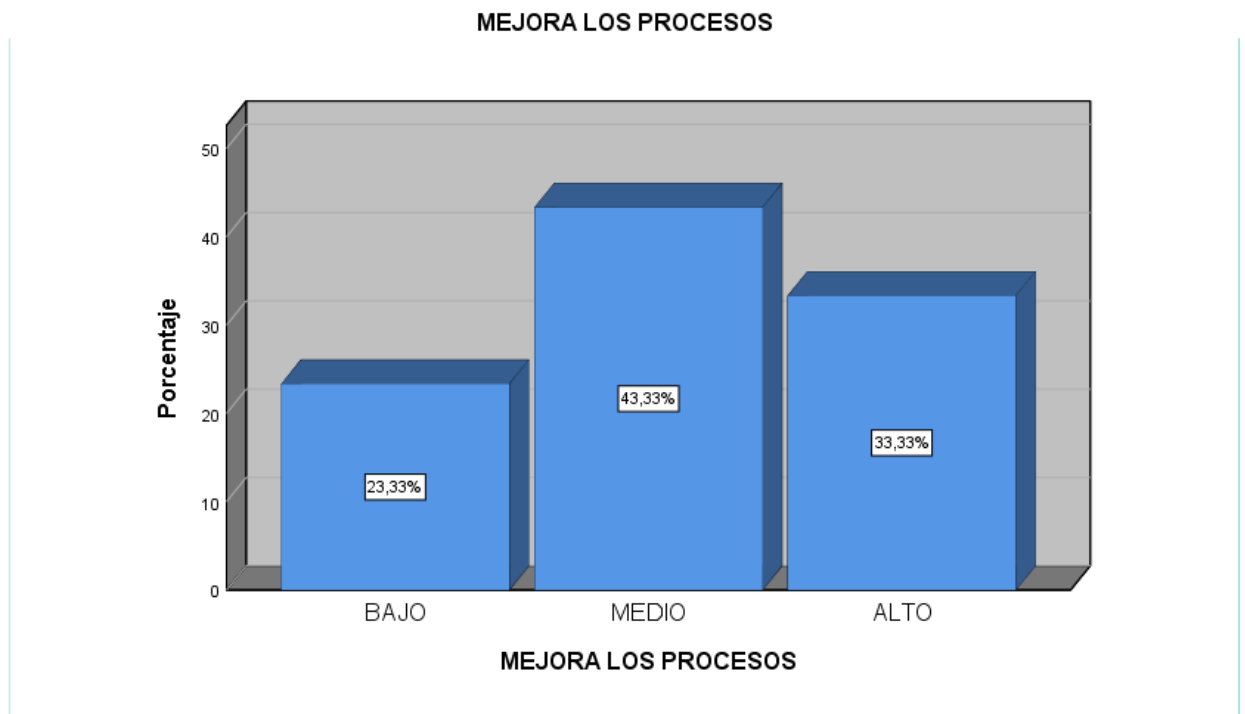


Figura 3. Mejora los procesos

En la Tabla 10. Se aprecia que; 7 colaboradores correspondientes a 23,33% del total del universo contestaron Casi nunca; 13 trabajadores correspondientes a 43,33% contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 33,33% contestaron la categoría Casi Siempre. Finalmente, ningún trabajador contestó Siempre.

Tabla 11.

Rediseño los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	46,7	46,7	46,7
	Medio	12	40,0	40,0	86,7
	Alto	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

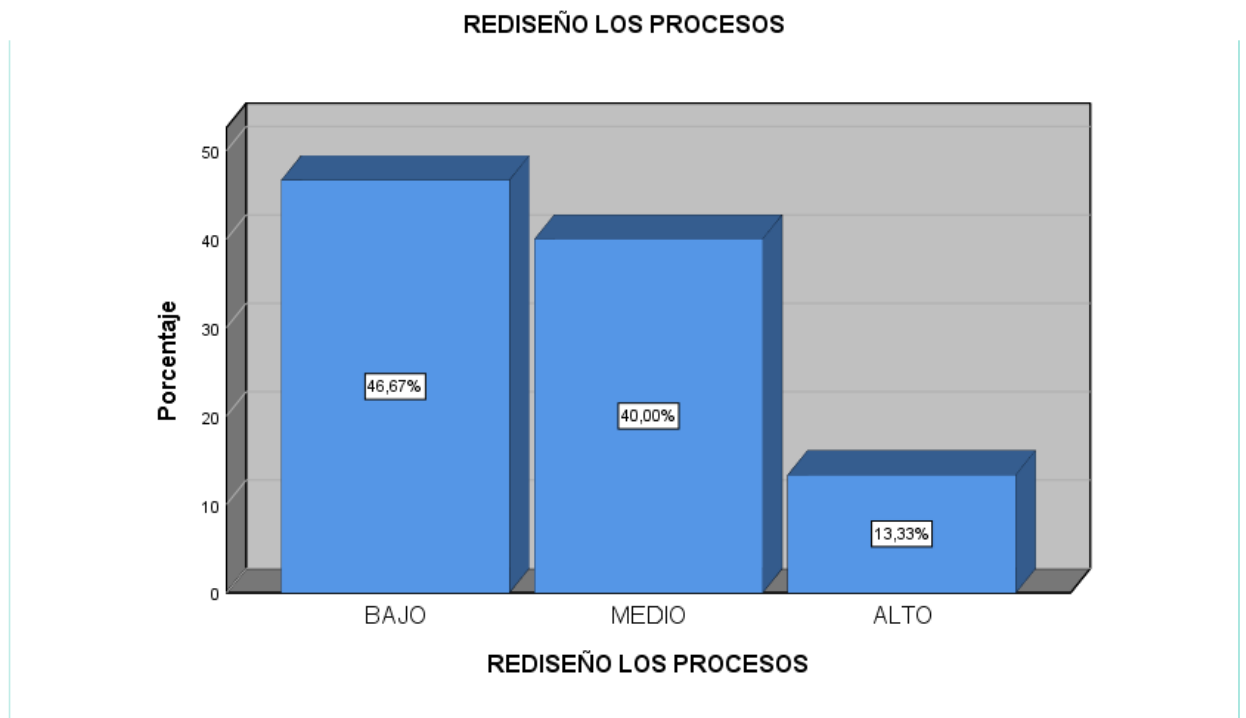


Figura 4. Rediseño los procesos

Los colaboradores del 95% pueden afirmar que el 13,33% de los Colaboradores están de acuerdo con el rediseño de la empresa solicitando un cambio radical. En cambio, el 46,67% de los colaboradores comentan que eso generaría un gasto adicional y el tiempo que se invertirá para adaptarse a los cambios que este genere.

Tabla 12.

Comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	36,7	36,7	36,7
	MEDIO	11	36,7	36,7	73,3
	ALTO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

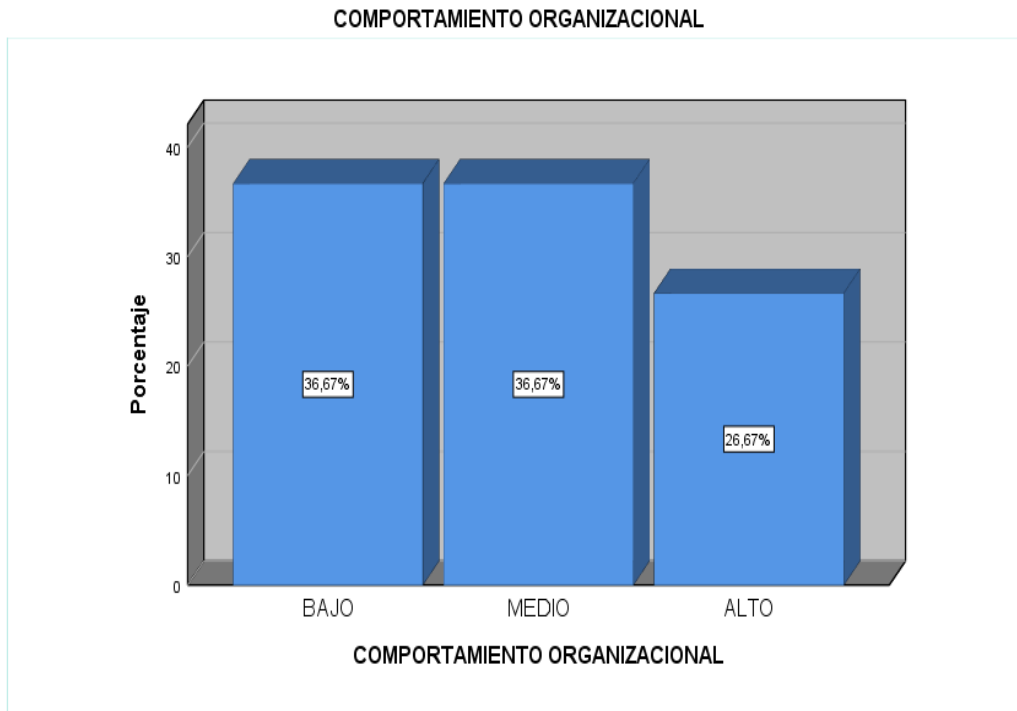


Figura 5. Comportamiento organizacional.

Podemos afirmar que el 95% de coincidencia un 26,67% de los colaboradores está satisfecho de pertenecer a la organización. En cambio, el 36,67% están más que inconformes con cada proceder o decisión tomada por parte de las jefaturas de Jaamsa creando así mal clima laboral.

Tabla 13.

Objetivos de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	30,0	30,0	30,0
	Medio	14	46,7	46,7	76,7
	Alto	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

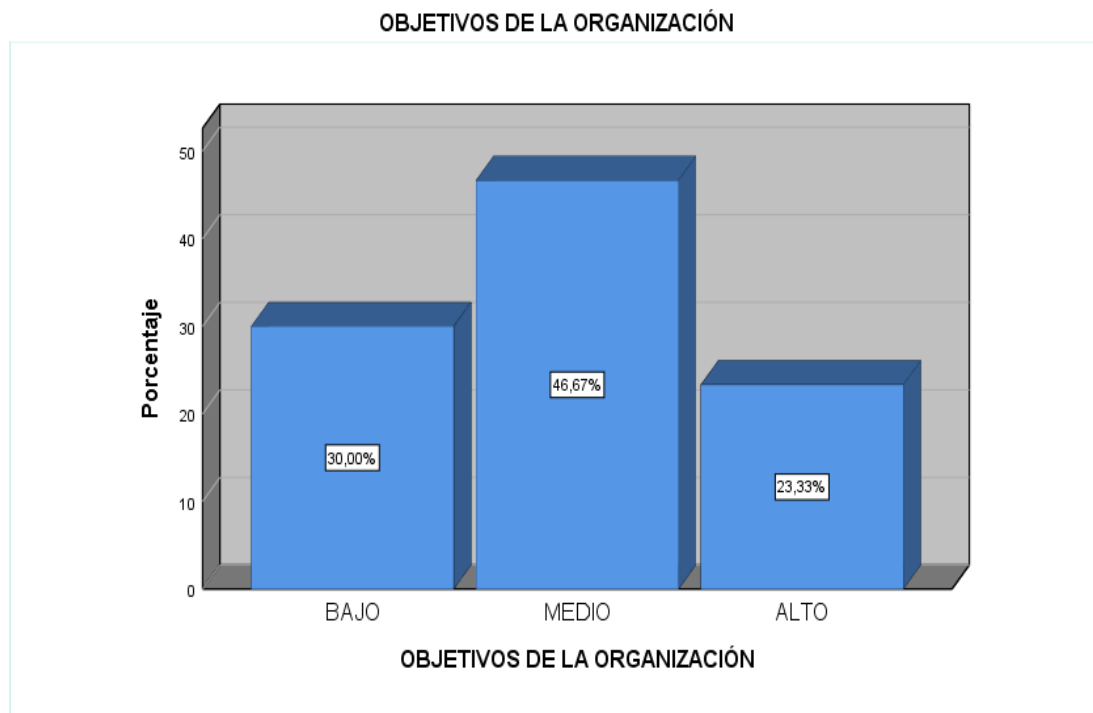


Figura 6. Objetivos de la organización

En la Tabla 13. Se aprecia que; 10 colaboradores correspondientes a 23,33% del total del universo contestaron Casi nunca; 16 trabajadores correspondientes a 46.67% contestaron A veces; 15 trabajadores correspondientes a 30.00% contestaron la categoría Casi Siempre. Finalmente, ningún trabajador contesto Siempre.

Tabla 14.

Valor económico agregado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	46,7	46,7	46,7
	Medio	14	46,7	46,7	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

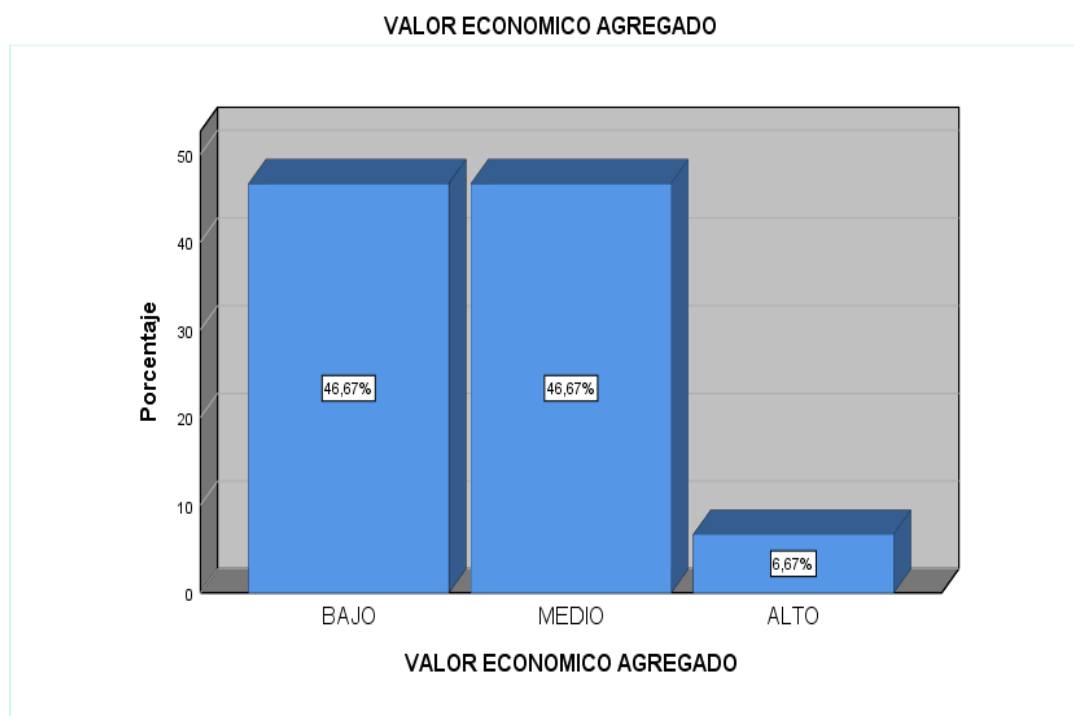


Figura 7. Valor económico agregado

El 95% de los colaboradores pueden afirmar que el 46,67% de los Colaboradores que no hay incentivos ni motivación y cuentan con contrato pyme. En cambio, el 6,67% de los colaboradores está en planilla fija por lo cual cuenta con todos los beneficios de ley.

Tabla 15.

Renovación de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	50,0	50,0	50,0
	Medio	12	40,0	40,0	90,0
	Alto	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

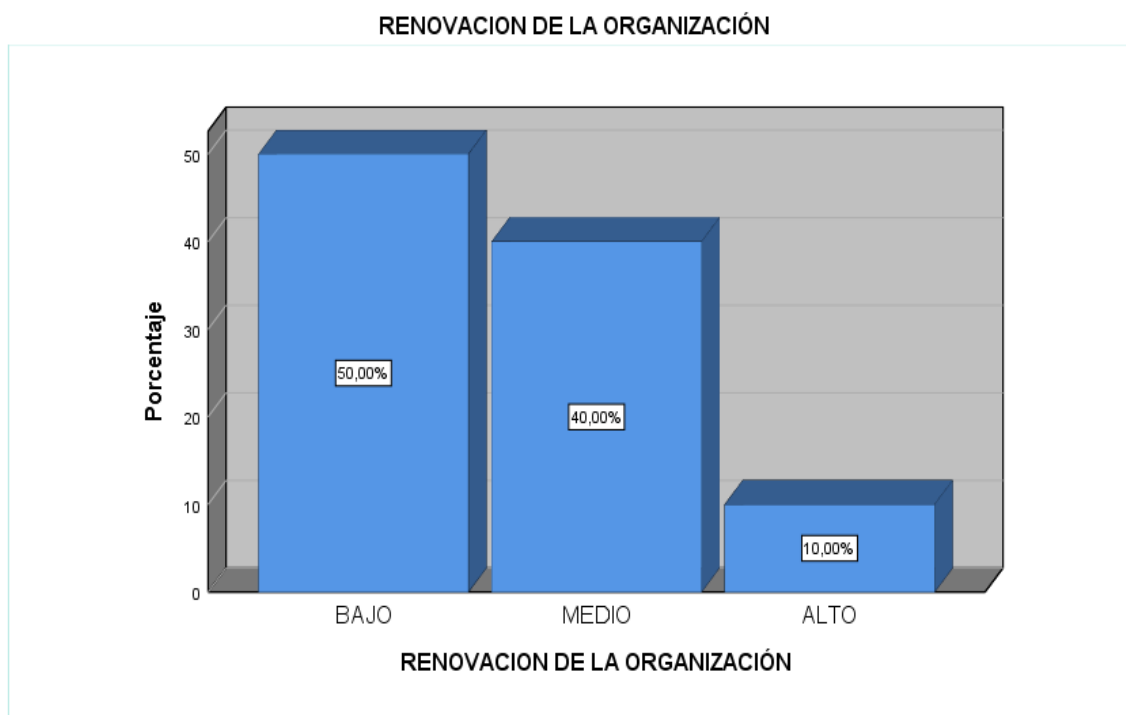


Figura 8. Renovación de la organización

Los colaboradores del 95% pueden afirmar que el 10,00% de los Colaboradores están de acuerdo que hay herramientas y la infraestructura de la empresa se tienen que renovar. En cambio, el 50,00% afirman que esto no sucederá ya que la empresa no cuenta con los recursos necesarios para realizar estos cambios

Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad:

Mediante los procesamientos y resultados de SPSS 25 los resueltas de los 20 encuestados mediante la tabla de frecuencia para medir los resultados a través de la prueba de validación.

H O: Los datos siguen una distribución normal

H O: Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 16.

Prueba de normalidad de las variables Gestión de procesos y Comportamiento Organizacional.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,223	30	,000*	,843	30	,000
Comportamiento organizacional	,270	30	,000*	,860	30	,000

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla N° 16, las variables presentan un valor de significancia 0.000 menor a 0.05 (“0,000<0,05”) en ambos casos, por lo cual se cumple la regla de decisión Sig.E<Sig.I. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual decreta que los datos de la muestra no siguen una distribución normal, siendo la investigación no paramétrica.

Prueba de hipótesis

Al determinar que la distribución de los datos recolectados de la presente investigación no es normal, se utilizará pruebas de estadística no paramétricas; por lo cual se decide utilizar la prueba de Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables de estudio.

Considerando que para Hernández, Fernández y Baptista (2014), señala que el coeficiente de correlación de Rho Spearman, “Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”. (p.312), la cual se detalla a continuación:

Tabla 17.

Niveles de correlación dependiendo del coeficiente Rho Spearman

Valor	Tipo de Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 312).

Hipótesis General.

H O: No existe relación entre Gestión de procesos y Comportamiento Organizacional de la Empresa JAAMSA, Cercado de Lima 2019

H1: Existe relación entre Gestión de procesos y Comportamiento Organizacional de la Empresa JAAMSA, Cercado de Lima 2019.

Tabla 18.

Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis General

		Correlaciones	
		Gestión de procesos	Comportamiento organizacional
Gestión de procesos	Correlación de Pearson	1	,996**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Comportamiento organizacional	Correlación de Pearson	,996**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Como podemos observar en la Tabla 18., el coeficiente de correlación es de 0.996** que de acuerdo a los niveles de correlación de la Tabla 17 existe una correlación positiva significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es equivalente a la hipótesis general de investigación: Existe relación significativa entre Gestión de procesos y comportamiento organizacional media; así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000, la cual es menor al nivel

Hipótesis específica 1

H O: No existe relación entre la descripción de los procesos y Comportamiento Organizacional de la Empresa JAAMSA, Cercado de Lima 2019

H1: Existe relación entre la descripción de los procesos y Comportamiento Organizacional de la Empresa JAAMSA, Cercado de Lima 2019

Tabla 19.

Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis específica 1

		Descripción de los procesos	Comportamiento organizacional
Descripción de los procesos	Correlación de Pearson	1	,983**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Comportamiento organizacional	Correlación de Pearson	,983**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia

Como podemos observar en la Tabla 19, el coeficiente de correlación es de 0.983** que de acuerdo a los niveles de correlación existe una correlación positiva media; así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000, la cual es menor al nivel de significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es equivalente a la hipótesis específica 1 de investigación: Existe relación significativa entre describir los procesos y comportamiento organizacional.

Hipótesis específica 2

H O: No existe relación entre Mejora los procesos y Comportamiento Organizacional en la Empresa JAAMSA, Cercado de Lima 2019,

H1: Existe relación entre Mejora los procesos y Comportamiento Organizacional en la Empresa JAAMSA, Cercado de Lima 2019,

Tabla 20.

Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis específica 2

		Mejora los procesos	Comportamiento organizacional
Mejora los procesos	Correlación de Pearson	1	,975**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Comportamiento organizacional	Correlación de Pearson	,975**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como podemos observar en la Tabla 20, el coeficiente de correlación es de 0.975** existe una correlación positiva media; así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000, la cual es menor al nivel de significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es equivalente a la hipótesis específica 2 de investigación: Existe relación significativa entre mejorar los procesos y el comportamiento organizacional.

Hipótesis específica 3

H O: No existe relación entre Rediseño los procesos y Comportamiento Organizacional en la Empresa JAAMSA, Cercado de Lima 2019,

H1: Existe relación entre Rediseño los procesos y Comportamiento Organizacional en la Empresa JAAMSA, Cercado de Lima 2019.

Tabla 21.

Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis específica 3

		Rediseño los procesos	Comportamiento organizacional
Rediseño los procesos	Correlación de Pearson	1	,973**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Comportamiento organizacional	Correlación de Pearson	,973**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia

Como podemos observar en la Tabla 21, el coeficiente de correlación es de 0.973** existe una correlación positiva media; así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000, la cual es menor al nivel de significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es equivalente a la hipótesis específica 3 de investigación Existe relación significativa entre rediseñar los procesos y comportamiento organizacional.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general de la investigación, fue determinar la relación entre Gestión de procesos y Comportamiento Organizacional del Área Técnica de la Empresa Jaamsa, Cercado de Lima, 2019. los resultados obtenidos a través de la investigación realizada se lograron demostrar que existe una relación positiva fuerte entre las variables en mención. La gestión de procesos nos permite obtener una ventaja competitiva frente a nuestros competidores, la buena atención a nuestros clientes cada vez que realizan sus reclamos, nos da una diferenciación en el mercado y fidelizamos aún más a nuestras clientes fieles. La actitud por parte del personal refleja el comportamiento de la organización el cual es una fotografía actual de las decisiones de la alta gerencia.

La investigación guarda concordancia con lo manifestado por Pezantes y Guapacaza (2013), los cuales concluyeron que toda organización debe crear su ambiente laboral propio y que es de suma importancia porque incide en la conducta de sus integrantes y, por tener un mejor clima laboral. El Rho de Spearman fue de 0.856 lo cual es un dato semejante a nuestros datos obtenidos.

La primera hipótesis específica 1, se ha encontrado que existe relación directa y significativa entre describir los procesos y el comportamiento organizacional. Ya que en la empresa se detectó que las funciones de cada personal no están documentadas para poder tener conocimiento de ellas y poder realizar modificaciones de acuerdo a los problemas que se presentan en el área de esta manera el personal tiene claro las funciones a realizar dentro de su centro de trabajo así mismo se corrobora con, Ramos (2015) luego de examinar el comportamiento organizacional del ministerio de ambiente se mejoró la atención. y esto se debe al mejoramiento de rol de capacitaciones y manual de los procesos de seguimiento al colaborador de las delegaciones,

Además, el hallazgo de Estela (2016) al mejoramiento de gestión de procesos ayuda a tener mejores resultados en la atención de salud, luego de la aplicación de la metodología en los meses de marzo y abril 2014, e implementación de procesos en cuanto al orden y responsabilidad se genera más rápida la atención al cliente por lo cual los reclamos ingresados en el libro de reclamaciones ya no son por un mal servicio recibido de algún

integrante de la organización Concluyendo que el Rho: 975, la importancia del mejorar el ambiente laboral de una compañía depende de las percepciones y significados que tengan los colaboradores sobre la organización a la que pertenecen y su motivación intrínseca.

Los objetivos a largo y corto plazo en las metas de la empresa y eficiencia en el área técnica de jaamsa. y respectivamente. Este resultado concuerda con lo mencionado por Villanueva (2018) quien logró incrementar la eficiencia del área respectivamente. en su investigación científica describió el vínculo del rediseñar los procesos y comportamiento organizacional en los colaboradores de administración en una empresa de créditos. Concluyó, la correlación fue de Rho: 0.973 el vínculo del ambiente laboral y el descargo organizacional. Los factores psicológicos son importantes en el rubro de la impresión, el avance por metas permite medir la eficiencia de post venta, ahora si está distraído por temas personales o por percepciones que derivan de su entorno laboral solo dará ni la mitad de su producción real. La comunicación, el liderazgo, la remuneración y el reconocimiento; esto repercute de manera positiva y directa en el auto de gestionar las decisiones y resultados. Los cuales se ven en la autonomía a los equipos de trabajo.

V. CONCLUSIONES

Mediante los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, a través de los objetivos e hipótesis planteadas, se ha llegado a determinar las siguientes conclusiones.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre las variables gestión de procesos y comportamiento organizacional, puesto que, los datos de la muestra a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman, dieron como resultado una correlación positiva media de 0.996 y con una significancia del estadístico de prueba de 0,000; por lo tanto, se concretó que la hipótesis general es verídica, estableciendo de este modo que gestión de procesos influye en 36.67% significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área técnica en Jaamsa.

Se determinó el primer objetivo específico, manifestando que existe una relación positiva media entre la dimensión de describir los procesos y el comportamiento organizacional, con una correlación de Rho 0.983 y una significancia bilateral de 0.000 (“0.000<0.005”). Por consiguiente, el ambiente físico influye en 46.67 % el desempeño de los trabajadores.

Se determinó el segundo objetivo específico, aduciendo que existe una relación positiva media entre las características mejorar los proceso y comportamiento organizacional, con una correlación de Rho 0.975 y una significancia bilateral de 0.000 (“0.000<0.005”). Por consiguiente, las características estructurales influyen en 43.33 % el desempeño del área de técnica.

Se determinó el tercer objetivo específico, afirmando que existe una relación positiva media entre el rediseñar los procesos y comportamiento organizacional, con una correlación de Rho 0.973 y una significancia bilateral de 0.000 (“0.000<0.005”). Por consiguiente, el rediseño influye en 46.47 % el desempeño del área de técnica.

VI. RECOMENDACIONES

Realizar un control constante de los manuales de funciones y procedimientos, con el fin de que la información se mantenga actualizada a cualquier cambio que se presente en el área técnica.

Se recomienda la creación de un espacio de retroalimentación de la cultura con los colaboradores, con el fin de generar un compromiso en el área técnica en condiciones de orden limpieza y disminuir el tiempo de reparación del equipo.

Hacer capacitaciones constantes del Software de monitoreo para alimentar el conocimiento y poder identificar rápido el estado de los equipos.

Hacer cumplir las políticas y condiciones de servicio, evitando la acumulación de equipos que dificulta la realización eficaz de las actividades desarrolladas por los colaboradores.

VII. BIBLIOGRAFIA

- Agudelo L, Escobar J. (2007). *Gestión por Procesos*. Medellín, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional - Cómo lograr un cambio cultural a través de la Gestión por Competencias*, Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Balabarca M. (2017), *Gestión por Procesos para la mejora de la productividad en el área de créditos de la Empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C., Comas, 2017*, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo
- Beltran J, Carmona M, Carrasco R, Rivas M, Tejedor F. *Guía para una gestión basada en procesos*. España: Instituto Andaluz de Tecnología Imprenta Berekintza.
- Bernal C, (2010) *Metodología de la Investigación*. (3ra edición) Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bravo Carrasco, J. (2012). *Gestión de Procesos (Con responsabilidad social) Desde la imagen hasta el rediseño*, Santiago de Chile, Chile: Editorial Evolución S.A.
- Cabello Murguía, R. (2010). *Implantación de Gestión de Procesos de negocio a través de un programa de Mejora continua*, México D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Casassus, J. (2002). *Cambios paradigmáticos en educación*. San Pablo: Revista brasileira de educación.
- Carrasco, s. (2015) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (9.a ed.). Perú San Marcos.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional - La dinámica del éxito en las organizaciones*. 3ra edición, México DF: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- DAVIS, K. Y NEWSTROM, J. 2016. *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (10ª Ed). México: McGraw Hill.S.A. de C.V.
- Estela Rodríguez, R. (2014). *Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú, 2014*. Lima, Perú: Universidad de Piura.

- Franklin E, Krieger M. (2011) *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina Ira Ed.* México, México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Gonzales Rojas, R. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional en la empresa Unimaq S.A. Ate 2017.* Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Hammer, M y Champy, J (1994). *Reingeniería*, Bogotá, Norma.
- Hellriegel D, Slocum (2009) *Comportamiento Organizacional* 12va edición. Mexico D.F.: Cengage Learning.
- Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. (2014), *Metodología de la Investigación* 5ta Edición. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Ivancevich J, Konopaske R, Matteson M. (2006). *Comportamiento Organizacional* 7ma Edición. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Martínez Vélez, A. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional entre los empleados de Demca Sas en la ciudad de Cartagena de Indias, 2016.* Cartagena de Indias, Colombia: Universidad de Cartagena U. de C.
- Pezantes Aguilar, S. & Guapacaza Solis, D. (2012). *Análisis del Comportamiento Organizacional del Personal Docente, Administrativo y de Servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca.* Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
- Perez J. (2004). *Gestión por Procesos: Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de su organización.* Madrid, España: ESIC Editorial.
- Ramos Villatoro, C. (2013). *Comportamiento Organizacional en las Delegaciones Departamentales del Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales Región Noroccidente.* Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Ricardo Cabrera, H. R., Medina León, A., Abab Puente, J., Nogueira Rivera, D., Sánchez Díaz, O., & Nuñez Chaviano, Q. (2016). Procedimiento para la Identificación y Evaluación de las oportunidades de mejora: medición de la factibilidad e impacto. *Revista Ingeniería Industrial*, 37 (1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360443665010.pdf>.
- Rodríguez Pionce, J. (2015). *Investigación y Análisis de Gestión por Procesos de Calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital Dr. Rafael*

- Rodríguez Zambrano en el año 2013*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Salazar, A. (2012). Influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral en la Universidad San Juan Bautista de Chincha – Ica, Perú.
- Serna F. (2007). *Gestión por procesos en el ámbito de la gestión de personas en Osakidetza*. España: Osakidetza: Administración de la Comunidad Autónoma Vasca.
- Sampieri, R. (2010). Metodología de la investigación, (5ta edición), México D.F. México, McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica. 4ta Edición*, México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2.a ed.)*. Perú San Marcos.
- Villanueva Figueroa, R. (2018). *Sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

<i>PROBLEMA GENERAL</i>	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	<i>HIPÓTESIS GENERAL</i>	<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ITEMS</i>	<i>ESCALA Y VALORES</i>	<i>RANGOS</i>
¿Qué relación existe entre la Gestión de procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019?	Determinar la relación entre la gestión de procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019.	Existe relación entre la Gestión de procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019.	Gestión de procesos	DESCRIPCION DE LOS PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación. • Comunicación y la participación. • Auditoria de procedimientos 	P1 P2, P3	Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo
				MEJORA LOS PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de grupos • Nuevas actividades y tareas • Satisfacción del cliente. 	P4 P5 P6		Medio
				REDISEÑO LOS PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo diseño • visión de alto nivel. • Entendimiento de los procesos. 	P7, P8 P9 P10, P11		Alto
						P12,P13,P14		

PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICA	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES	RANGO	
¿Qué relación existe entre descripción de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019?	Determinar la relación entre la descripción de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019.	Existe relación entre la descripción de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019.	Comportamiento organizacional	Objetivos de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Fuerza de trabajo. • Flexibilidad del personal. • Adaptabilidad. 	P15, P 16, P17 P18, P19 P20, P21, P22	Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo	
¿Qué relación existe entre mejora los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019?	Determinar la relación entre la mejora de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019.	Existe relación entre la mejora de los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019.		Valor económico agregado.	<ul style="list-style-type: none"> • Capital financiero. • Utilidades. • Capital intelectual. 	P23 P24 P25, P26			Medio
¿Qué relación existe entre rediseño los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019?	Determinar la relación entre el rediseño los procesos y el comportamiento organizacional del área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019.	Existe relación entre el rediseño de los procesos y el comportamiento organizacional de los colaboradores en el área técnica de la empresa JAAMSA, Cercado de Lima, Año 2019.		Renovación de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Nuevas prácticas. • Nuevos procesos. 	P27, P28 P29 P30			Alto

Anexo 2. Operacionalización de la variable Gestión de procesos.

G E S T I Ó N D E P R O C E S O S	La gestión de procesos es una escritura integral de identificar, alcanzar y amplificar el valor agregado de los procesos de la empresa para plasmar con la estrategia del negocio y ensalzar el nivel de satisfacción de los clientes. Juan Bravo Carrasco (2012), (p.21)	La gestión de procesos se medirá a través de la consecuencia de las siguientes dimensiones: Describir los procesos, Mejorar los procesos y Rediseñar los procesos. Todos estos pasos serán medidos como indicadores a través del cuestionario de la escala de libertad a ser aplicado a los trabajadores y se obtendrá resultados para el presente trabajo.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación. • Comunicación y la participación. • Auditoria de procedimientos 	P1 P2, P3 P4	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo Medio Alto	cuestionario
	MEJORA LOS PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de grupos • Nuevas actividades y tareas • Satisfacción del usuario. 	P5 P6					
	REDISEÑO LOS PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo diseño • visión de alto nivel. • Entendimiento de los procesos. 	P7, P8 P9 P10, P11 P12,P13 ,P14					

Operacionalización de la variable Compromiso organizacional.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos	Instrumento
C O M P O R T A M I E N T O O R G A N I Z A C I O N A L	Comportamiento organizacional se describe el trato de los individuos y grupos que operan en las organizaciones que a su vez se hallan en un ambiente dinámico cambiante y competitivo que incide que todos ellos ejercitan en organizaciones y de la incidencia que las organizaciones ejercen en ellos Idalberto Chiavenato (2014), (p.4).	El comportamiento organizacional es un aspecto importante en el que se aprecia el efecto del capital humano en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se evalúa a través de las Variables finales objetivos de la organización, valor económico agregado y renovación de la organización, de los colaboradores del área técnica. Se realizó la medición de los indicadores mediante cuestionarios de la escala de libertad para facilitar el procedimiento de los resultados.	Objetivos de la organización Valor económico agregado. Renovación de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Fuerza de trabajo. • Flexibilidad del personal. • Adaptabilidad. • Capital financiero. • Tangible utilidades. • Capital intelectual. • Motivación. • Nuevas practicas • Nuevos procesos. 	P15, P 16, P17 P18, P19 P20, P21, P22 P23 P24 P25, P26 P27, P28 P29 P30	Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo Medio Alto	cuestionario

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUCCIONES. A continuación, le presentamos 30 ítems, cuya respuesta debe ser marcada con un aspa (X), aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo con el siguiente código:

1	2	3	4	5		
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Gestión de procesos						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
DESCRIPCION DE LOS PROCESOS	Las capacitaciones en la prueba de un proceso nuevo son efectivas.					
	Los jefes comunican oportunamente sobre los cambios o implementación de procesos.					
	El personal de servicio técnico informa sobre los equipos que necesitan mantenimiento para solicitar la atención oportunamente.					
	Quiénes auditan los procesos son profesionales competentes y con experiencia en el servicio.					
MEJORA LOS PROCESOS	Los grupos de trabajo se integran sin resistencia para cumplir con la mejora de los procesos aún se incrementen jornadas.					
	Al desarrollar actividades nuevas en la mejora de los procesos los jefes del área se involucran operativamente.					
	Se evalúa la satisfacción de los clientes cuando se han modificado o implementado los procesos.					
	La eficiencia en el área de servicio técnico tiene como prioridad en atender las garantías.					
REDISEÑO LOS PROCESOS	Cuándo se diseñan procedimientos nuevos para la mejora del servicio se pone en práctica un plan piloto para la confiabilidad de los resultados.					
	Considera que el crecimiento de la empresa y el rediseño de la marca en este último año generara mejoras salariales para los colaboradores.					
	Los altos mandos participan en la innovación o implementación de procesos.					
	Para rediseñar los procesos se convocan a todos los colaboradores sin discriminación de mando.					

	Los procesos rediseñados se efectivizan por el alto nivel de las capacitaciones gestionadas.						
	El mantenimiento el cambio de fotocopiadoras por deterioró o desgaste se efectúa sin postergación de tiempo.						
Comportamiento organizacional							
Objetivos de la organización	Para minimizar los servicios técnicos los colaboradores trabajan en coordinación sin discriminación de mandos.						
	Los objetivos de la organización se cumplen sin postergación por el compromiso de los colaboradores.						
	El compromiso organizacional es propio de los colaboradores sin discriminación de mandos.						
	Los colaboradores desarrollan sus tareas en un entorno laboral cordial y de respeto lo que les permite ser flexibles y tolerantes en sus equipos de trabajo.						
	Para lograr el cumplimiento de objetivos se rota al personal según la demanda y el trabajador es flexible al cambio.						
	Ante los cambios de puestos o procedimientos los colaboradores se muestran accesibles, se adaptan con facilidad.						
	Cuándo se va a desarrollarse el cambio o rotación del personal, se comunica oportunamente para disminuir resistencia y viabilizar la adaptabilidad.						
	Al contratar nuevo personal la empresa busca o trata de adaptar a los colaboradores a los constantes cambios que se producen en las áreas.						
Valor económico agregado.	Se comunica a los colaboradores sobre el capital disponible para la mejora de los procesos.						
	Las utilidades son remuneradas de acuerdo a su desempeño de trabajo.						
	Si un colaborador tiene competencias profesionales certificados representa los altos mandos o jefaturas.						
	Cuándo se implementan procesos, son los profesionales competentes quienes capacitan su ejecución.						
Renovación de la organización	Cuándo se incrementa la jornada por cumplimiento de metas se otorgan incentivos significativos a los colaboradores.						
	la motivación o reconocimiento al buen colaborador es el resultado confiable de su alto nivel de productividad.						
	La organización se renueva para incrementar el nivel de la calidad de servicio, los colaboradores asumen compromisos de profesionalización y fortalecimiento del clima.						
	Los nuevos procesos establecidos por los altos mandos se desarrollan posterior a la adquisición de recursos para su funcionamiento.						

Fuente: *Elaboración Propia*

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable: Gestión de Procesos

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1			
Ítem 2			
Ítem 3			
Ítem 4			
Ítem 5			
Ítem 6			
Ítem 7			
Ítem 8			
Ítem 9			
Ítem 10			
Ítem 11			
Ítem 12			
Ítem 13			
Ítem 14			

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Segunda variable: Comportamiento organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 15			
Ítem 16			
Ítem 17			
Ítem 18			
Ítem 19			
Ítem 20			
Ítem 21			
Ítem 22			
Ítem 23			
Ítem 24			
Ítem 25			
Ítem 26			
Ítem 27			
Ítem 28			
Ítem 29			
Ítem 30			

Anexo 4. Certificado de validez

Mg. Mautua Gurmendi Luzmila Gabriela



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DE PROCESOS.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Describir los procesos.								
1	¿Las capacitaciones en la prueba de un proceso nuevo son efectivas?	✓		✓		✓		
2	¿Los jefes comunican oportunamente sobre los cambios o implementación de procesos?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de servicio técnico informa sobre los equipos que necesitan mantenimiento para solicitar la atención oportunamente?	✓		✓		✓		
4	¿Quiénes auditan los procesos son profesionales competentes y con experiencia en el servicio?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Mejorar los procesos.								
5	¿Los grupos de trabajo se integran sin resistencia para cumplir con la mejora de los procesos aún se incrementen jornadas?	✓		✓		✓		
6	¿Al desarrollar actividades nuevas en la mejora de los procesos los jefes del área se involucran oportunamente?	✓		✓		✓		
7	¿Se evalúa la satisfacción de los clientes cuando se han modificado o implementado los procesos?	✓		✓		✓		
8	¿La eficiencia en el área de servicio técnico tiene como prioridad en atender las garantías?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Rediseñar los procesos								
9	¿Cuando se diseñan procedimientos nuevos para la mejora del servicio se pone en práctica un plan piloto para la confiabilidad de los resultados?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que el crecimiento de la empresa y el rediseño de la marca en este último año generará mejoras salariales para los colaboradores?	✓		✓		✓		
11	¿Los altos mandos participan en la innovación o implementación de procesos?	✓		✓		✓		
12	¿Para rediseñar los procesos se convocan a todos los colaboradores sin discriminación de mando?	✓		✓		✓		
13	¿Los procesos rediseñados se efectivizan por el alto nivel de las capacitaciones gestionadas?	✓		✓		✓		
14	¿El mantenimiento el cambio de fotocopiadoras por deterioro o desgaste se efectúa sin postergación de tiempo?	✓		✓		✓		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Objetivos de la Organización								
15	¿Para minimizar los servicios técnicos los colaboradores trabajan en coordinación sin discriminación de mandos?	✓		✓		✓		
16	¿Los objetivos de la organización se cumplen sin postergación por el compromiso de los colaboradores?	✓		✓		✓		
17	¿El compromiso organizacional es propio de los colaboradores sin discriminación de mandos?	✓		✓		✓		
18	¿Los colaboradores desarrollan sus tareas en un entorno laboral cordial y de respeto lo que les permite ser flexibles y tolerantes en sus equipos de trabajo?	✓		✓		✓		
19	¿Para lograr el cumplimiento de objetivos se rota al personal según la demanda y el trabajador es flexible al cambio?	✓		✓		✓		
20	¿Ante los cambios de puestos o procedimientos los colaboradores se muestran accesibles, se adaptan con facilidad?	✓		✓		✓		
21	¿Cuando se va a desarrollarse el cambio o rotación del personal, se comunica oportunamente para disminuir resistencia y viabilizar la adaptabilidad?	✓		✓		✓		
22	¿Al contratar nuevo personal la empresa busca o trata de adaptar a los colaboradores a los constantes cambios que se producen en las áreas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Valor económico agregado								
23	¿Se comunica a los colaboradores sobre el capital disponible para la mejora de los procesos?	✓		✓		✓		
24	¿Las unidades son remuneradas de acuerdo a su desempeño de trabajo?	✓		✓		✓		
25	¿Si un colaborador tiene competencias profesionales certificados representa los altos mandos o jefaturas?	✓		✓		✓		
26	¿Cuando se implementan procesos, son los profesionales competentes quienes capacitan su ejecución?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Renovación de la Organización								
27	¿Cuando se incrementa la jornada por cumplimiento de metas se otorgan incentivos significativos a los colaboradores?	✓		✓		✓		
28	¿La motivación o reconocimiento al buen colaborador es el resultado confiable de su alto nivel de productividad?	✓		✓		✓		
29	¿La organización se renueva para incrementar el nivel de la calidad de servicio, los colaboradores asumen compromisos de profesionalización y fortalecimiento del clima?	✓		✓		✓		
30	¿Los nuevos procesos establecidos por los altos mandos se desarrollan posterior a la adquisición de recursos para su funcionamiento?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg. Maurtua Gurmendi Luzmila Gabriela DNI: 07379211

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

... 28 de Julio del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DE PROCESOS.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Describir los procesos.								
1	¿Las capacitaciones en la prueba de un proceso nuevo son efectivas?	✓		✓		✓		
2	¿Los jefes comunican oportunamente sobre los cambios o implementación de procesos?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de servicio técnico informa sobre los equipos que necesitan mantenimiento para solicitar la atención oportunamente?	✓		✓		✓		
4	¿Quiénes midían los procesos son profesionales competentes y con experiencia en el servicio?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Mejorar los procesos.								
5	¿Los grupos de trabajo se integran sin resistencia para cumplir con la mejora de los procesos aún se incrementen jornadas?	✓		✓		✓		
6	¿Al desarrollar actividades nuevas en la mejora de los procesos los jefes del área se involucran operativamente?	✓		✓		✓		
7	¿Se evalúa la satisfacción de los clientes cuando se han modificado o implementado los procesos?	✓		✓		✓		
8	¿La eficiencia en el área de servicio técnico tiene como prioridad en atender las garantías?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Rediseñar los procesos								
9	¿Cuando se diseñan procedimientos nuevos para la mejora del servicio se pone en práctica un plan piloto para la confiabilidad de los resultados?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que el crecimiento de la empresa y el rediseño de la marca en este último año generará mejoras salariales para los colaboradores?	✓		✓		✓		
11	¿Los altos mandos participan en la innovación o implementación de procesos?	✓		✓		✓		
12	¿Para rediseñar los procesos se convocan a todos los colaboradores sin discriminación de mando?	✓		✓		✓		
13	¿Los procesos rediseñados se efectivizan por el alto nivel de las capacitaciones gestionadas?	✓		✓		✓		
14	¿El mantenimiento el cambio de fotocopiadoras por deterioro o desgaste se efectúa sin postergación de tiempo?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Objetivos de la Organización								
15	¿Para mantener los servicios los colaboradores trabajan en coordinación sin discriminación de mandos?							
16	¿Los objetivos de la organización se cumplen sin postergación por el cumplimiento de los colaboradores?							
17	¿La estructura organizacional es propicia de los colaboradores sin discriminación de mandos?							
18	¿Las relaciones desarrolladas en el trabajo son saludables en su entorno laboral cordial y de respeto lo que les permite ser flexibles y tolerantes en sus equipos de trabajo?							
19	¿Para lograr el cumplimiento de objetivos se mira al personal según la demanda y al trabajador es flexible al cambio?							
20	¿Ante los cambios de puestos o procedimientos los colaboradores se muestran accesibles, se adaptan con facilidad?							
21	¿Cuando se va a desarrollar el cambio o rotación del personal, se comienza oportunamente para disminuir resistencia y visualizar la adaptabilidad?							
22	¿Al contratar nuevo personal la empresa busca o trata de adaptar a los colaboradores a los constantes cambios que se producen en las áreas?							
DIMENSIÓN 2 Valor económico agregado								
23	¿Se comunica a los colaboradores sobre el capital disponible para la mejora de los procesos?							
24	¿Las unidades son remuneradas de acuerdo a su desempeño de trabajo?							
25	¿Si un colaborador tiene competencias profesionales certificadas representa los altos mandos e jefaturas?							
26	¿Cuando se implementa procesos, son los profesionales competentes quienes capacitan de ejecutores?							
DIMENSIÓN 3 Renovación de la Organización								
27	¿Cuando se incrementa la jornada por cumplimiento de metas se otorgan incentivos significativos a los colaboradores?							
28	¿La motivación o reconocimiento al buen colaborador es el resultado cuantitativo de su alto nivel de productividad?							
29	¿La capacitación se realiza para incrementar el nivel de la calidad de servicio, los colaboradores están comprometidos de profesionalización y fortalecimiento del clima?							
30	¿Los nuevos procesos establecidos por los altos mandos se desarrollan posterior a la adquisición de recursos para su funcionamiento?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

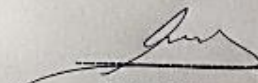
Apellidos y nombre del juez validador: Dr. Mg. Alberto Pablo Luna Bellido DNI: 10398235

Especialidad del validador: Jefe de Oficina de Asesoría Jurídica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

12 de 12 del 2019


 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DE PROCESOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Describir los procesos.								
1	¿Las capacitaciones en la prueba de un proceso nuevo son efectivas?	✓		✓		✓		
2	¿Los jefes comunican oportunamente sobre los cambios o implementación de procesos?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de servicio técnico informa sobre los equipos que necesitan mantenimiento para solicitar la atención oportunamente?	✓		✓		✓		
4	¿Quiénes auditan los procesos son profesionales competentes y con experiencia en el servicio?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Mejorar los procesos.								
5	¿Los grupos de trabajo se integran sin resistencia para cumplir con la mejora de los procesos aún se incrementen jornadas?	✓		✓		✓		
6	¿Al desarrollar actividades nuevas en la mejora de los procesos los jefes del área se involucran oportunamente?	✓		✓		✓		
7	¿Se evalúa la satisfacción de los clientes cuando se han modificado o implementado los procesos?	✓		✓		✓		
8	¿La eficiencia en el área de servicio técnico tiene como prioridad en atender las garantías?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Rediseñar los procesos								
9	¿Cuando se diseñan procedimientos nuevos para la mejora del servicio se pone en práctica un plan piloto para la confiabilidad de los resultados?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que el crecimiento de la empresa y el rediseño de la marca en este último año generará mejoras salariales para los colaboradores?	✓		✓		✓		
11	¿Los altos mandos participan en la innovación o implementación de procesos?	✓		✓		✓		
12	¿Para rediseñar los procesos se convocan a todos los colaboradores sin discriminación de mando?	✓		✓		✓		
13	¿Los procesos rediseñados se efectivizan por el alto nivel de las capacitaciones gestionadas?	✓		✓		✓		
14	¿El mantenimiento el cambio de fotocopiadoras por deterioro o desgaste se efectúa sin postergación de tiempo?	✓		✓		✓		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Objetivos de la Organización								
15	¿Para minimizar los servicios técnicos los colaboradores trabajan en coordinación sin discriminación de mandos?	✓		✓		✓		
16	¿Los objetivos de la organización se cumplen sin postergación por el compromiso de los colaboradores?	✓		✓		✓		
17	¿El compromiso organizacional es propio de los colaboradores sin discriminación de mandos?	✓		✓		✓		
18	¿Los colaboradores desarrollan sus tareas en un entorno laboral cordial y de respeto lo que les permite ser flexibles y tolerantes en sus espacios de trabajo?	✓		✓		✓		
19	¿Para lograr el cumplimiento de objetivos se rota al personal según la demanda y el trabajador es flexible al cambio?	✓		✓		✓		
20	¿Ante los cambios de puestos o procedimientos los colaboradores se muestran accesibles, se adaptan con facilidad?	✓		✓		✓		
21	¿Cuando se va a desarrollarse el cambio o rotación del personal, se comunica oportunamente para disminuir resistencia y viabilizar la adaptabilidad?	✓		✓		✓		
22	¿Al contratar nuevo personal la empresa busca o trata de adaptar a los colaboradores a los constantes cambios que se producen en los áreas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Valor económico agregado								
23	¿Se comunica a los colaboradores sobre el capital disponible para la mejora de los procesos?	✓		✓		✓		
24	¿Las actividades son remuneradas de acuerdo a su desempeño de trabajo?	✓		✓		✓		
25	¿Si un colaborador tiene competencias profesionales certificadas representa los altos mandos o jefaturas?	✓		✓		✓		
26	¿Cuando se implementan procesos, son los profesionales competentes quienes capacitan su ejecución?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Renovación de la Organización								
27	¿Cuando se incrementa la jornada por cumplimiento de metas se otorgan incentivos significativos a los colaboradores?	✓		✓		✓		
28	¿La motivación o reconocimiento al buen colaborador es el resultado confiable de su alto nivel de productividad?	✓		✓		✓		
29	¿La organización se renueva para incrementar el nivel de la calidad de servicios, los colaboradores asumen compromisos de profesionalización y fortalecimiento del clima?	✓		✓		✓		
30	¿Los nuevos procesos establecidos por los altos mandos se desarrollan posterior a la adquisición de recursos para su funcionamiento?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cumple con los requisitos académicos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Rosel Cesar Alva Arce DNI: 10197369

Especialidad del validador: Administrador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

19 de 02 del 2019



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DE PROCESOS.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Describir los procesos.								
1	¿Las capacitaciones en la prueba de un proceso nuevo son efectivas?	✓		✓		✓		
2	¿Los jefes comunican oportunamente sobre los cambios o implementación de procesos?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de servicio técnico informa sobre los equipos que necesitan mantenimiento para solicitar la atención oportunamente?	✓		✓		✓		
4	¿Quiénes miden los procesos son profesionales competentes y con experiencia en el servicio?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Mejorar los procesos.								
5	¿Los grupos de trabajo se integran sin resistencia para cumplir con la mejora de los procesos aún se incrementen jornadas?	✓		✓		✓		
6	¿Al desarrollar actividades nuevas en la mejora de los procesos los jefes del área se involucran operativamente?	✓		✓		✓		
7	¿Se evalúa la satisfacción de los clientes cuando se han modificado o implementado los procesos?	✓		✓		✓		
8	¿La eficiencia en el área de servicio técnico tiene como prioridad en atender las garantías?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Rediseñar los procesos								
9	¿Cuando se diseñan procedimientos nuevos para la mejora del servicio se pone en práctica un plan piloto para la confiabilidad de los resultados?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que el crecimiento de la empresa y el rediseño de la marca en este último año generará mejoras salariales para los colaboradores?	✓		✓		✓		
11	¿Los altos mandos participan en la innovación o implementación de procesos?	✓		✓		✓		
12	¿Para rediseñar los procesos se convocan a todos los colaboradores sin discriminación de mando?	✓		✓		✓		
13	¿Los procesos rediseñados se efectivizan por el alto nivel de las capacitaciones gestionadas?	✓		✓		✓		
14	¿El mantenimiento el cambio de fotocopiadoras por deterioro o desgaste se efectúa sin postergación de tiempo?	✓		✓		✓		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Objetivos de la Organización								
15	¿Para minimizar los servicios técnicos los colaboradores trabajan en coordinación sin discriminación de mandos?	✓		✓		✓		
16	¿Los objetivos de la organización se cumplen sin postergación por el compromiso de los colaboradores?	✓		✓		✓		
17	¿El compromiso organizacional es propio de los colaboradores sin discriminación de mandos?	✓		✓		✓		
18	¿Los colaboradores desarrollan sus tareas en un entorno laboral cordial y de respeto lo que les permite ser flexibles y tolerantes en sus equipos de trabajo?	✓		✓		✓		
19	¿Para lograr el cumplimiento de objetivos se rota al personal según la demanda y el trabajador es flexible al cambio?	✓		✓		✓		
20	¿Ante los cambios de puestos o procedimientos los colaboradores se muestran accesibles, se adaptan con facilidad?	✓		✓		✓		
21	¿Cuando se va a desarrollarse el cambio o rotación del personal, se comunica oportunamente para disminuir resistencia y viabilizar la adaptabilidad?	✓		✓		✓		
22	¿Al contratar nuevo personal la empresa busca o trata de adaptar a los colaboradores a los constantes cambios que se producen en las áreas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Valor económico agregado								
23	¿Se comunica a los colaboradores sobre el capital disponible para la mejora de los procesos?	✓		✓		✓		
24	¿Las utilidades son remuneradas de acuerdo a su desempeño de trabajo?	✓		✓		✓		
25	¿Si un colaborador tiene competencias profesionales certificados representa los altos mandos o jefaturas?	✓		✓		✓		
26	¿Cuando se implementan procesos, son los profesionales competentes quienes capacitan su ejecución?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Renovación de la Organización								
27	¿Cuando se incrementa la jornada por cumplimiento de metas se otorgan incentivos significativos a los colaboradores?	✓		✓		✓		
28	¿La motivación o reconocimiento al buen colaborador es el resultado confiable de su alto nivel de productividad?	✓		✓		✓		
29	¿La organización se renueva para incrementar el nivel de la calidad de servicio, los colaboradores asumen compromisos de profesionalización y fortalecimiento del clima?	✓		✓		✓		
30	¿Los nuevos procesos establecidos por los altos mandos se desarrollan posterior a la adquisición de recursos para su funcionamiento?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07224917

Especialidad del validador: COORDINADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

18 de 07 del 2019

Firma del Experto Informante.

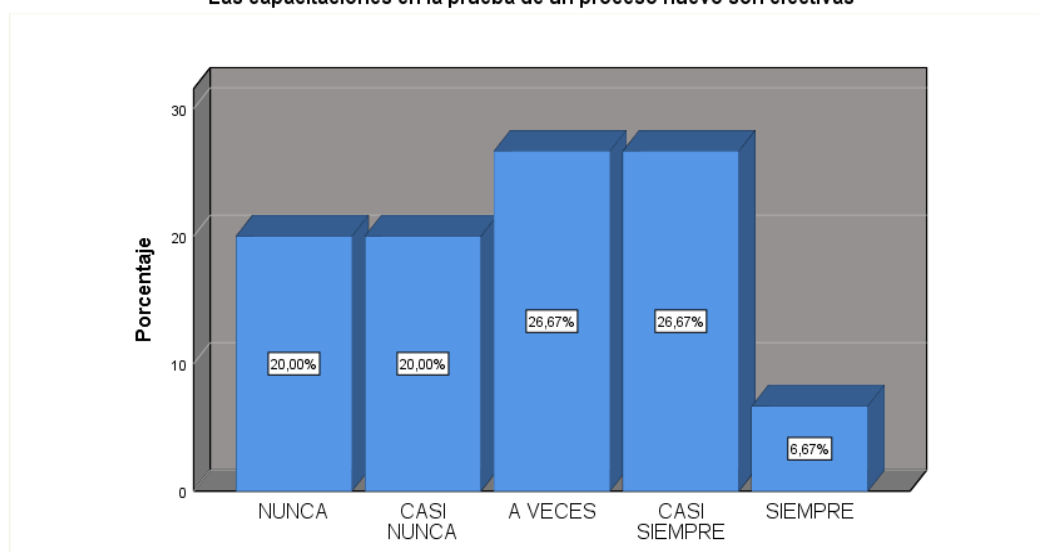
3.3. Tablas de gráficos de preguntas aplicadas en las encuestas

Pregunta 1

¿Las capacitaciones en la prueba de un proceso nuevo son efectivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	6	20,0	20,0	40,0
	A VECES	8	26,7	26,7	66,7
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	93,3
	SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Las capacitaciones en la prueba de un proceso nuevo son efectivas



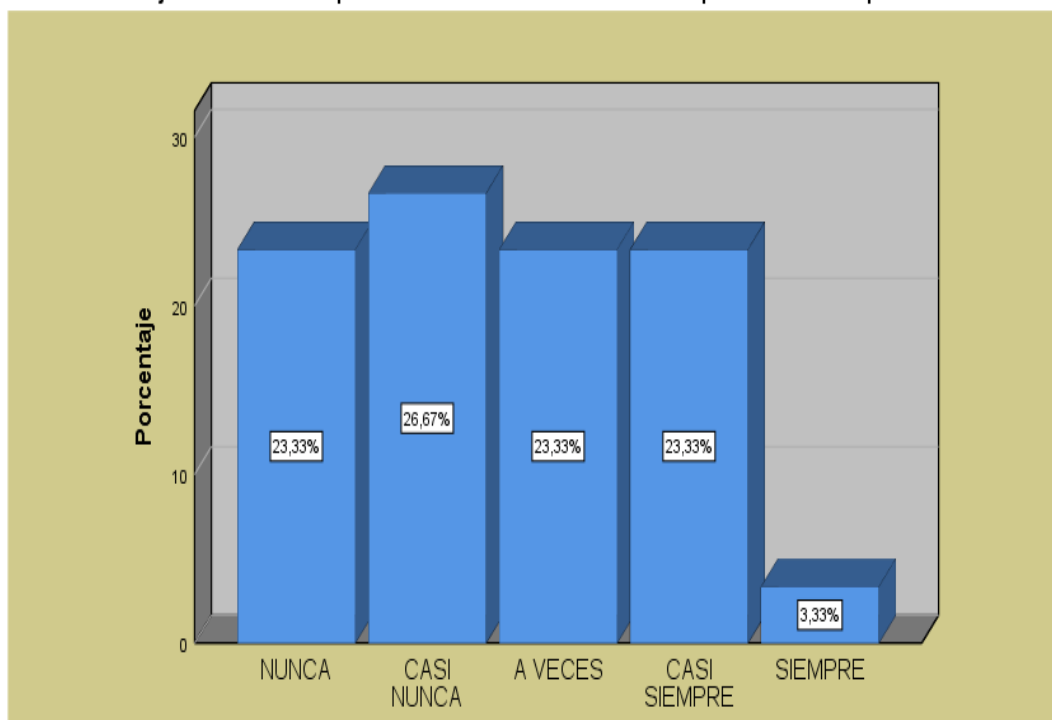
La Tabla 22. Se aprecia que; 3 colaboradores correspondientes a 20.00% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 20.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 26.67% contestaron la categoría Casi Siempre. Finalmente 10 trabajadores correspondientes a 26.67% y contestaron Siempre un 6.67 % de 2 trabajadores.

Pregunta 2

¿Los jefes comunican oportunamente sobre los cambios o implementación de procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	8	26,7	26,7	50,0
	A VECES	7	23,3	23,3	73,3
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Los jefes comunican oportunamente sobre los cambios o implementación de procesos



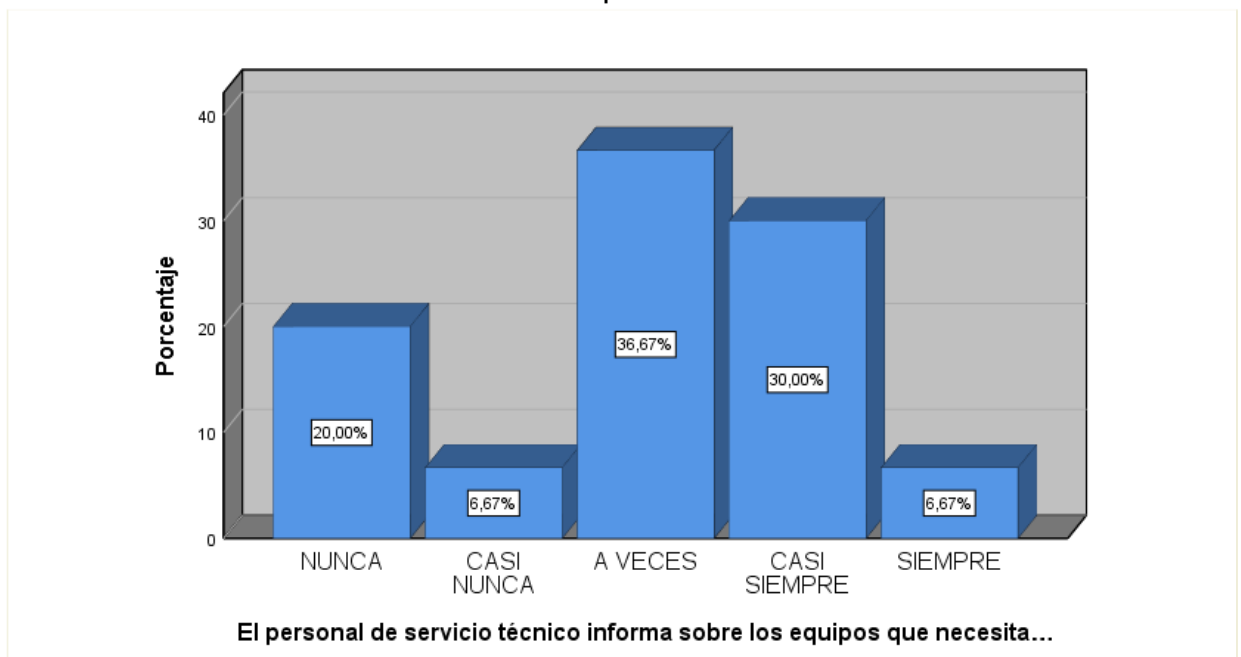
La Tabla 23. Se aprecia que; 10 colaboradores correspondientes a 26.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 23.33% respondieron nunca, contestaron A veces; 3 trabajadores correspondientes a 23.33% contestaron la categoría Casi Siempre 23,33%. Finalmente 10 trabajadores correspondientes a 3.33% y 2 contestaron siempre.

Pregunta 3

¿El personal de servicio técnico informa sobre los equipos que necesitan mantenimiento para solicitar la atención oportunamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	2	6,7	6,7	26,7
	A VECES	11	36,7	36,7	63,3
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	93,3
	SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

El personal de servicio técnico informa sobre los equipos que necesitan mantenimiento para solicitar la atención oportunamente



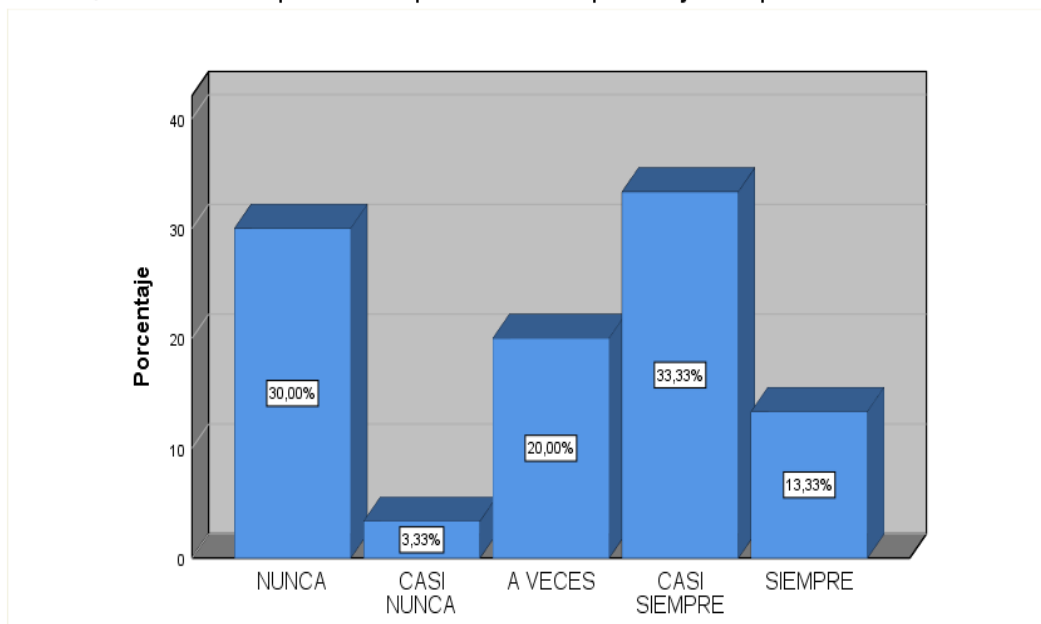
La Tabla 24. Se aprecia que; 3 colaboradores correspondientes a 6.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 20.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 36.67% contestaron la categoría Casi Siempre. Finalmente 9 trabajadores correspondientes a 30.00% y contestaron siempre un 6.67% de 3 trabajadores.

Pregunta 4

¿Quiénes auditan los procesos son profesionales competentes y con experiencia en el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	30,0	30,0	30,0
	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	33,3
	A VECES	6	20,0	20,0	53,3
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	86,7
	SIEMPRE	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Quiénes auditan los procesos son profesionales competentes y con experiencia en el servicio



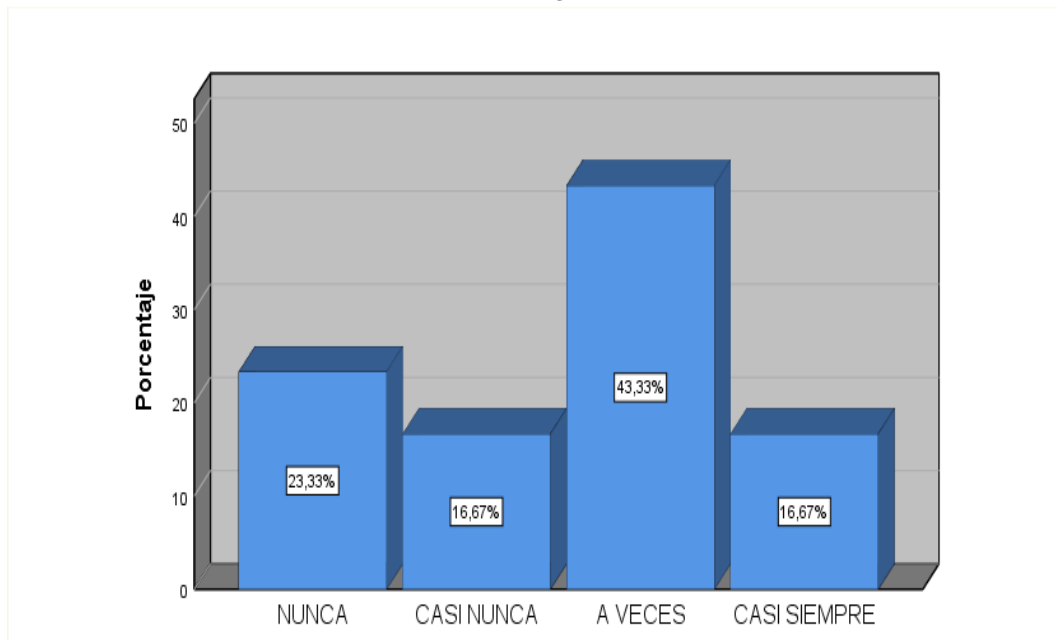
La Tabla 25. Se aprecia que; 3 colaboradores correspondientes a 3.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 8 trabajadores correspondientes a 30.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 6 trabajadores correspondientes a 20,00% contestaron la categoría Casi Siempre 33,33%. Finalmente 10 trabajadores correspondientes a 33,33% y contestaron Siempre.

Pregunta 5

¿Los grupos de trabajo se integran sin resistencia para cumplir con la mejora de los procesos aún se incrementen jornadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	40,0
	A VECES	13	43,3	43,3	83,3
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Los grupos de trabajo se integran sin resistencia para cumplir con la mejora de los procesos aún se incrementen jornadas



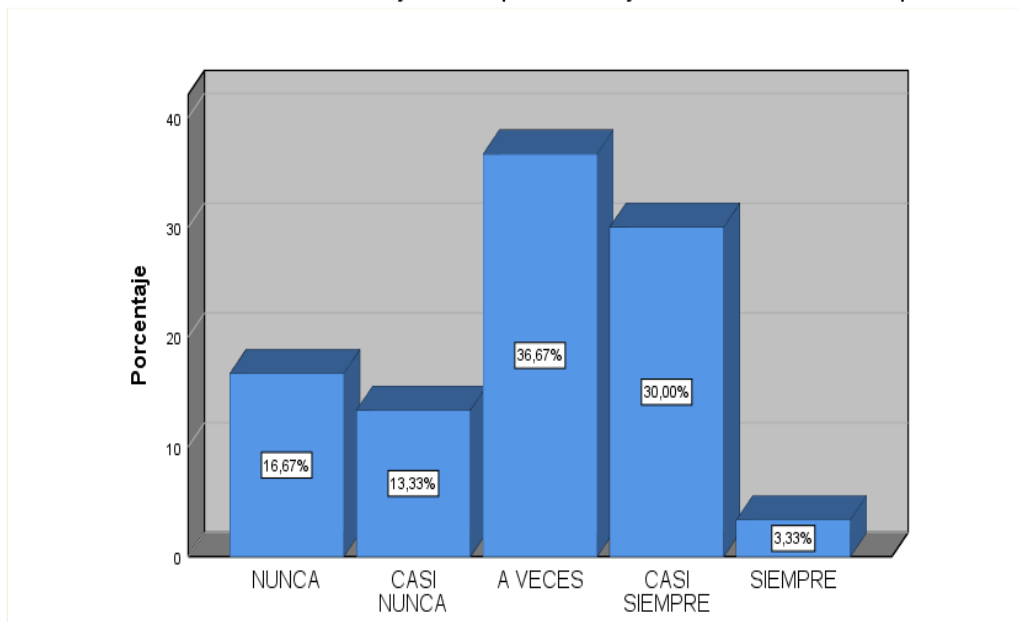
La Tabla 26. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 16.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 10 trabajadores correspondientes a 23.33% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 43,33% contestaron la categoría Casi Siempre 16,67%. Finalmente 5 trabajadores.

Pregunta 6

¿Al desarrollar actividades nuevas en la mejora de los procesos los jefes del área se involucran operativamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	16,7	16,7	16,7
	CASI NUNCA	4	13,3	13,3	30,0
	A VECES	11	36,7	36,7	66,7
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Al desarrollar actividades nuevas en la mejora de los procesos los jefes del área se involucran operativamente



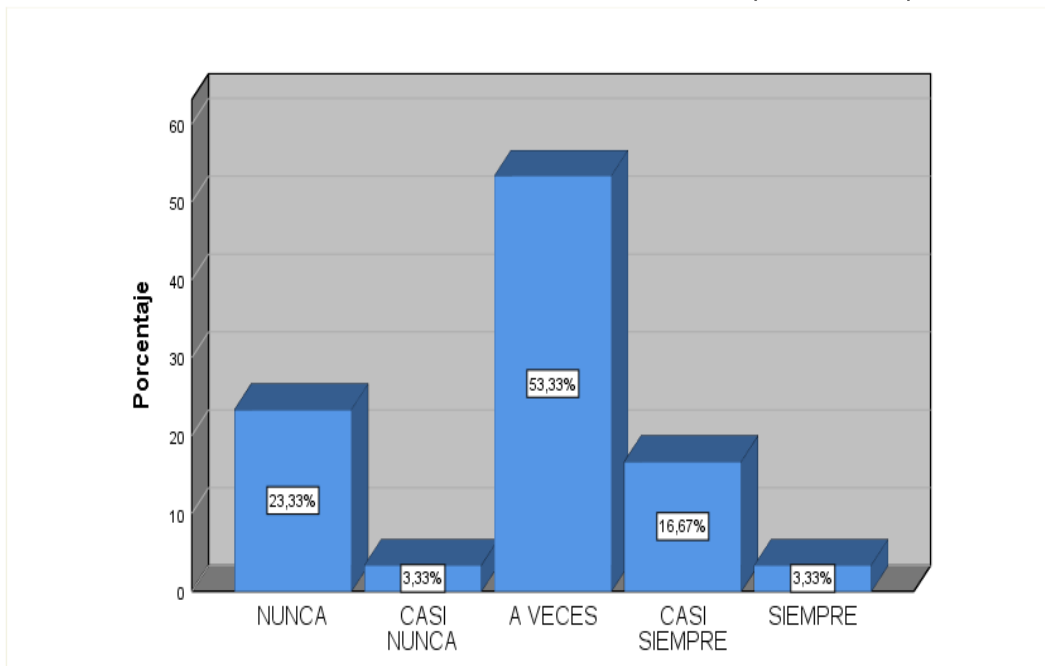
La Tabla 27. Se aprecia que; 4 colaboradores correspondientes a 13.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 3 trabajadores correspondientes a 16.67% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 36,67% contestaron la categoría Casi Siempre 30,00%. Finalmente 10 trabajadores correspondientes a 3.33% y 3 contestaron siempre.

Pregunta 7

¿Se evalúa la satisfacción de los clientes cuando se han modificado o implementado los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	26,7
	A VECES	16	53,3	53,3	80,0
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Se evalúa la satisfacción de los clientes cuando se han modificado o implementado los procesos



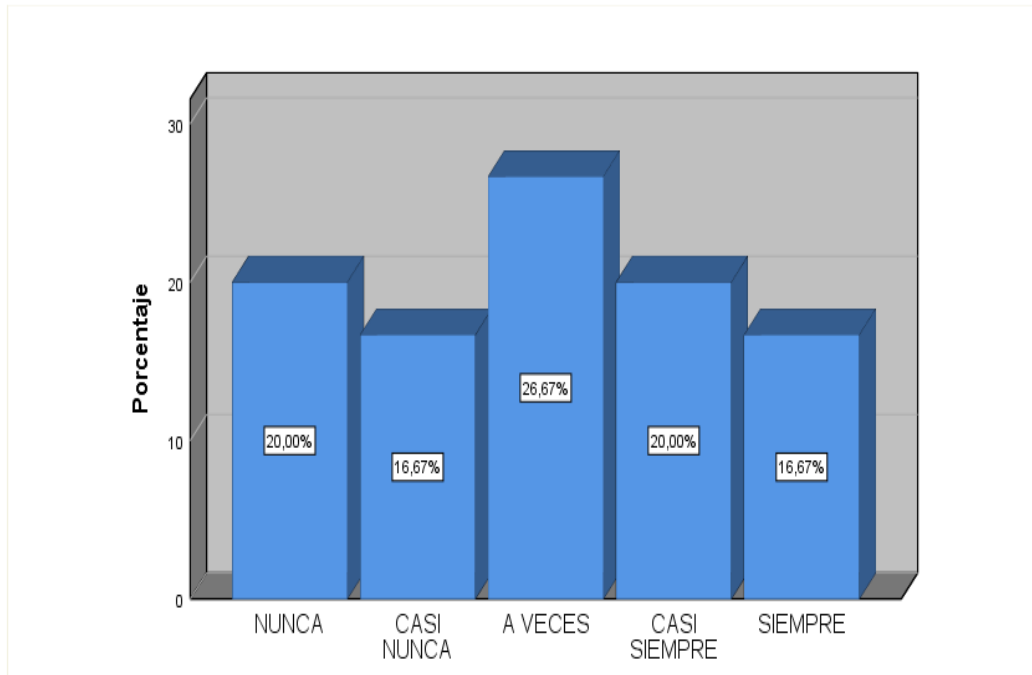
La Tabla 28. Se aprecia que; 3 colaboradores correspondientes a 3.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 6 trabajadores correspondientes a 23.33% respondieron nunca, contestaron A veces; 13 trabajadores correspondientes a 53,33% contestaron la categoría Casi Siempre 16,67%. Finalmente 5 trabajadores correspondientes a 3.33% y 3 contestaron siempre.

Pregunta 8

¿La eficiencia en el área de servicio técnico tiene como prioridad en atender las garantías?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	36,7
	A VECES	8	26,7	26,7	63,3
	CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	83,3
	SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

La eficiencia en el área de servicio técnico tiene como prioridad en atender las garantías



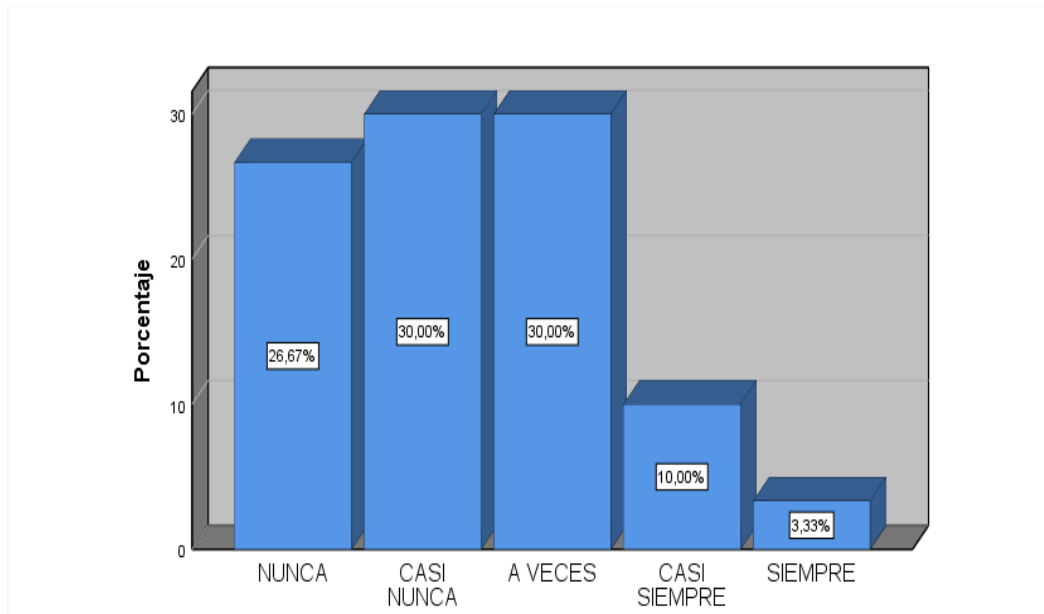
La Tabla 29. Se aprecia que; 4 colaboradores correspondientes a 16.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 20.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 12 trabajadores correspondientes a 26,67% contestaron la categoría Casi Siempre 20,00%. Finalmente 5 trabajadores correspondientes a 16.67% y 4 contestaron siempre.

Pregunta 9

¿Cuándo se diseñan procedimientos nuevos para la mejora del servicio se pone en práctica un plan piloto para la confiabilidad de los resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	26,7	26,7	26,7
	CASI NUNCA	9	30,0	30,0	56,7
	A VECES	9	30,0	30,0	86,7
	CASI SIEMPRE	3	10,0	10,0	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Cuándo se diseñan procedimientos nuevos para la mejora del servicio se pone en práctica un plan piloto para la confiabilidad de los resultados



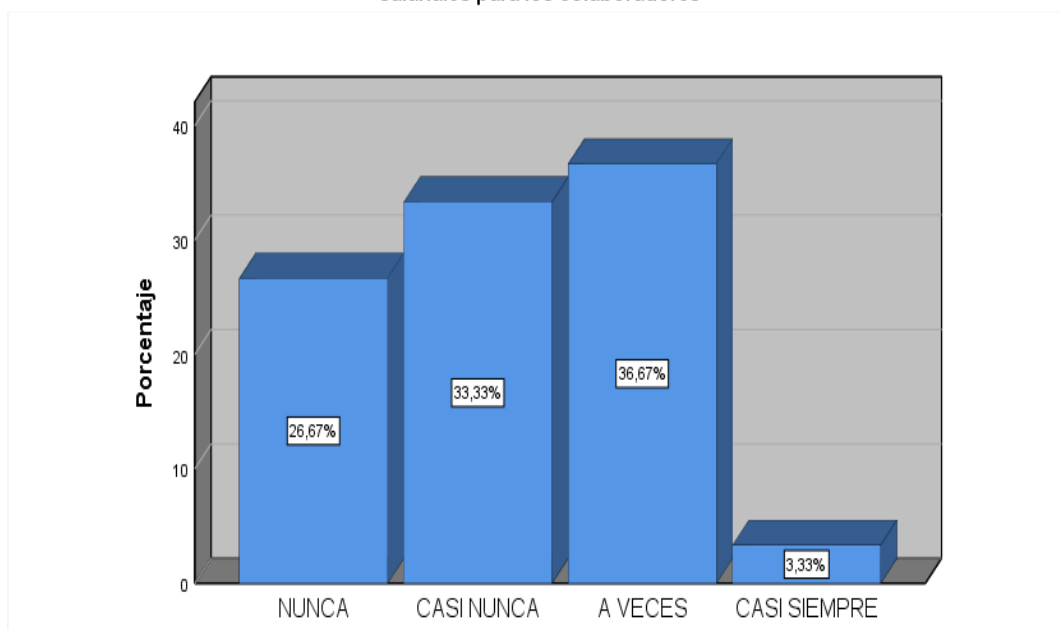
La Tabla 30. Se aprecia que; 10 colaboradores correspondientes a 30.00% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 26.67% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 30,00% contestaron la categoría Casi Siempre 10,00%. Finalmente 3 trabajadores correspondientes a 3.33% y 2 contestaron siempre.

Pregunta 10

¿Considera que el crecimiento de la empresa y el rediseño de la marca en este último año generara mejoras salariales para los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	26,7	26,7	26,7
	CASI NUNCA	10	33,3	33,3	60,0
	A VECES	11	36,7	36,7	96,7
	CASI SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Considera que el crecimiento de la empresa y el rediseño de la marca en este último año generara mejoras salariales para los colaboradores



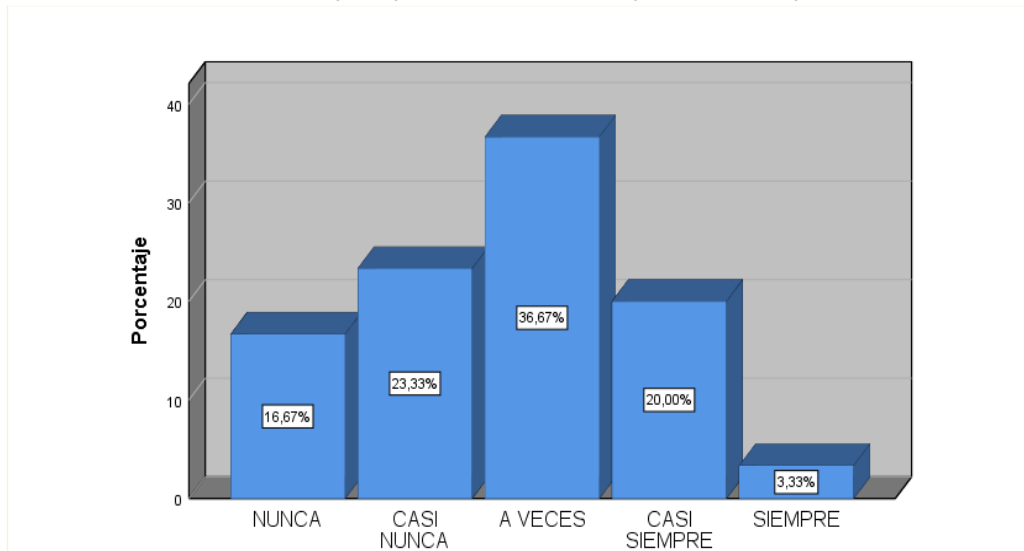
La Tabla 31. Se aprecia que; 10 colaboradores correspondientes a 33.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 26.67% respondieron nunca, contestaron A veces; 12 trabajadores correspondientes a 36,67% contestaron la categoría Casi Siempre 3,33%. Finalmente 3 trabajadores.

Pregunta 11

¿Los altos mandos participan en la innovación o implementación de procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	16,7	16,7	16,7
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	40,0
	A VECES	11	36,7	36,7	76,7
	CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Los altos mandos participan en la innovación o implementación de procesos



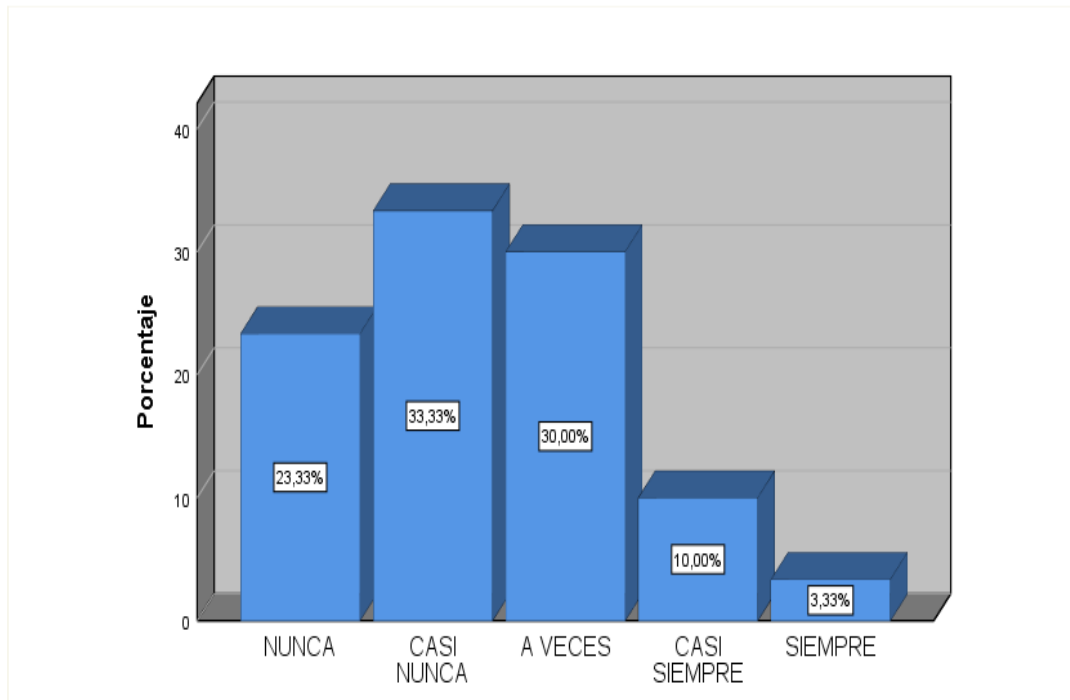
La Tabla 32. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 23.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 3 trabajadores correspondientes a 16.67% respondieron nunca, contestaron A veces; 11 trabajadores correspondientes a 36,67% contestaron la categoría Casi Siempre 20,00%. Finalmente 9 trabajadores correspondientes a 3.33% y 2 contestaron siempre.

Pregunta 12

¿Para rediseñar los procesos se convocan a todos los colaboradores sin discriminación de mando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	10	33,3	33,3	56,7
	A VECES	9	30,0	30,0	86,7
	CASI SIEMPRE	3	10,0	10,0	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Para rediseñar los procesos se convocan a todos los colaboradores sin discriminación de mando



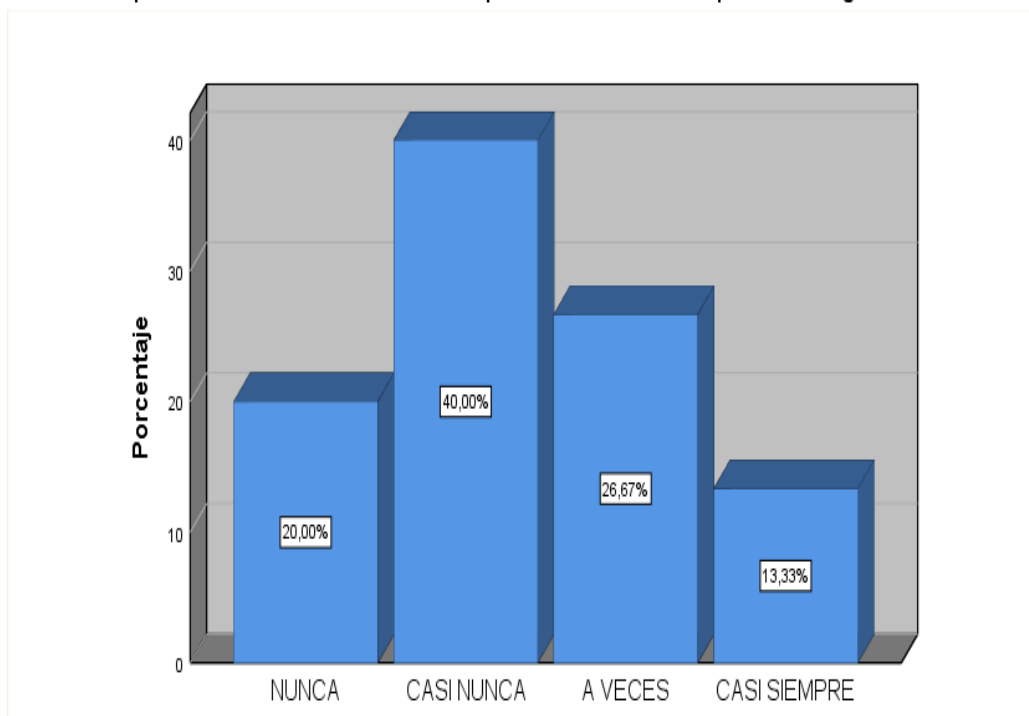
La Tabla 33. Se aprecia que; 10 colaboradores correspondientes a 33.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 23.33% respondieron nunca, contestaron A veces; 8 trabajadores correspondientes a 30,00% contestaron la categoría Casi Siempre 10,00%. Finalmente 5 trabajadores correspondientes a 3.33% y 2 contestaron siempre.

Pregunta 13

¿Los procesos rediseñados se efectivizan por el alto nivel de las capacitaciones gestionadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	12	40,0	40,0	60,0
	A VECES	8	26,7	26,7	86,7
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Los procesos rediseñados se efectivizan por el alto nivel de las capacitaciones gestionadas



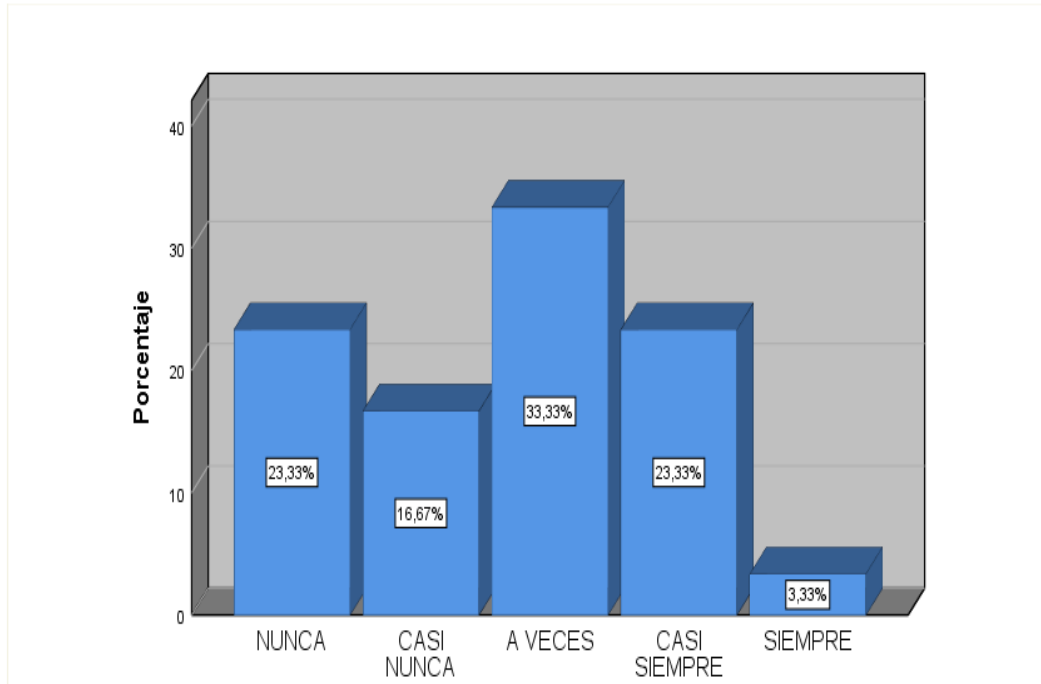
La Tabla 34. Se aprecia que; 10 colaboradores correspondientes a 40.00% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 20.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 26,67% contestaron 5 la categoría Casi Siempre 13,33%. Trabajadores.

Pregunta 14

¿El mantenimiento el cambio de fotocopiadoras por deterioró o desgaste se efectúa sin postergación de tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	40,0
	A VECES	10	33,3	33,3	73,3
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

El mantenimiento el cambio de fotocopiadoras por deterioró o desgaste se efectúa sin postergación de tiempo



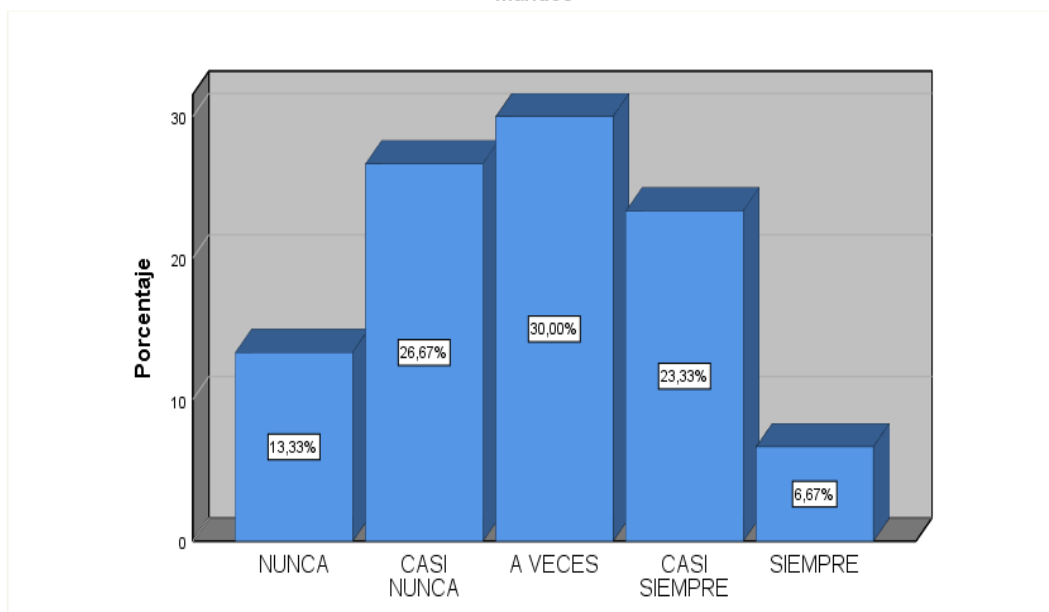
La Tabla 35. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 16.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 10 trabajadores correspondientes a 23.33% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 33.33% contestaron la categoría Casi Siempre 23,33%. Finalmente 5 trabajadores correspondientes a 3.33% y contestaron siempre.

Pregunta 15

¿Para minimizar los servicios técnicos los colaboradores trabajan en coordinación sin discriminación de mandos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	8	26,7	26,7	40,0
	A VECES	9	30,0	30,0	70,0
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	93,3
	SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Para minimizar los servicios técnicos los colaboradores trabajan en coordinación sin discriminación de mandos



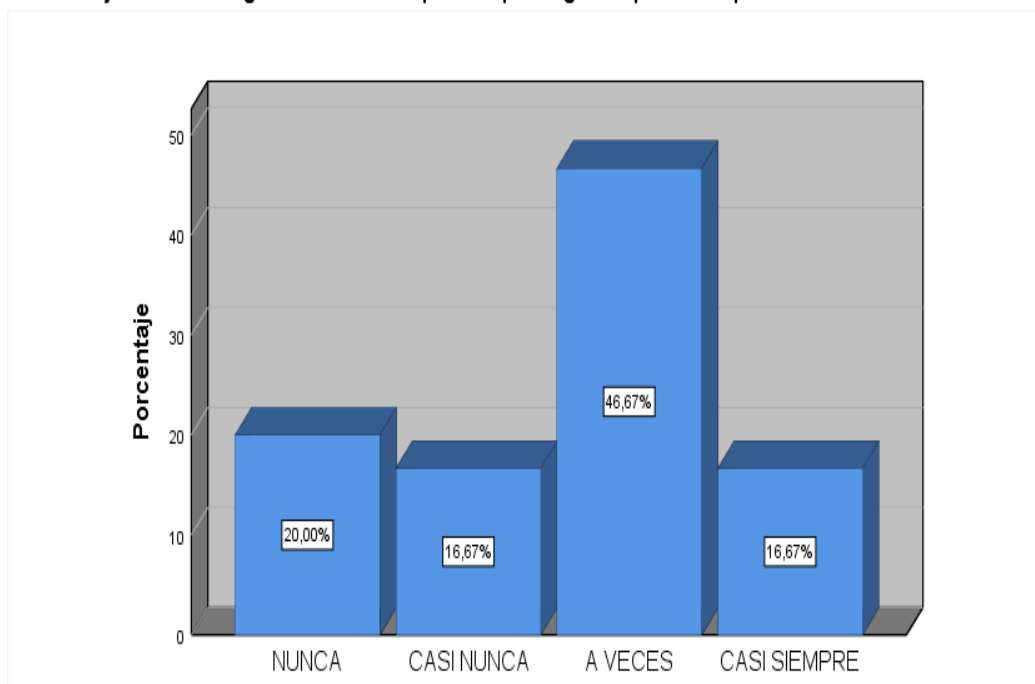
La Tabla 36. Se aprecia que; 8 colaboradores correspondientes a 26.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 7 trabajadores correspondientes a 13.33% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 30,00% contestaron la categoría Casi Siempre 23,33%. Finalmente 5 trabajadores correspondientes a 6.67% y contestaron siempre

Pregunta 16

¿Los objetivos de la organización se cumplen sin postergación por el compromiso de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	36,7
	A VECES	14	46,7	46,7	83,3
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Los objetivos de la organización se cumplen sin postergación por el compromiso de los colaboradores



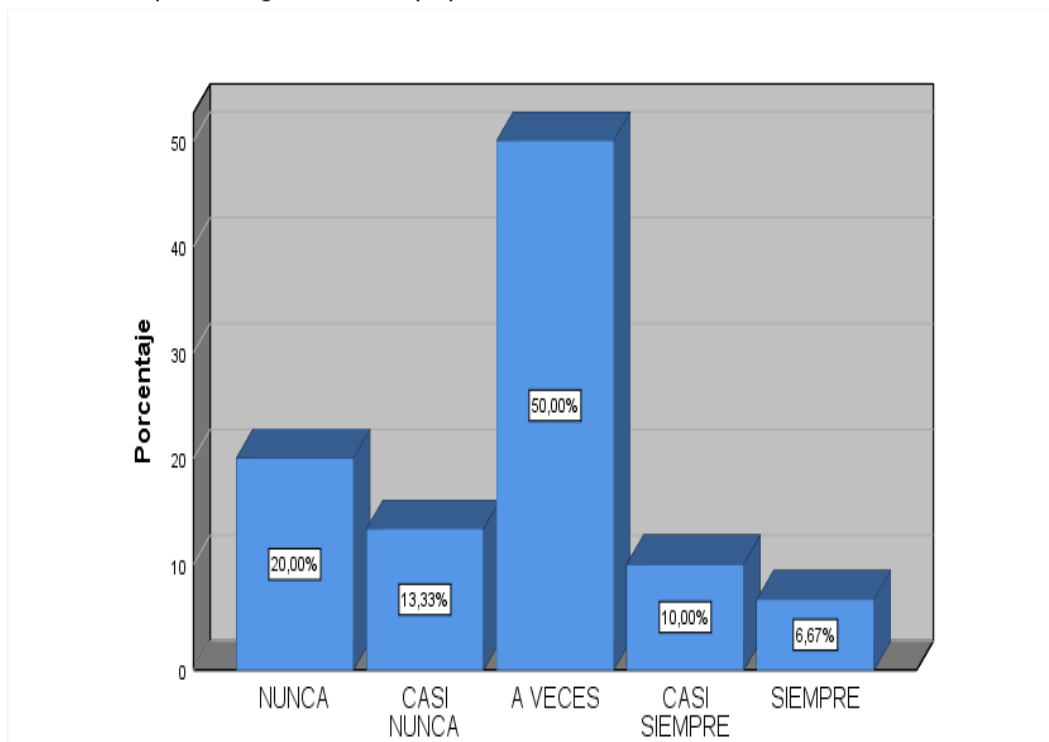
La Tabla 37. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 16.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 10 trabajadores correspondientes a 20.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 15 trabajadores correspondientes a 46,67% contestaron la categoría Casi Siempre 16,67%. Trabajadores.

Pregunta 17

¿El compromiso organizacional es propio de los colaboradores sin discriminación de mandos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	4	13,3	13,3	33,3
	A VECES	15	50,0	50,0	83,3
	CASI SIEMPRE	3	10,0	10,0	93,3
	SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

El compromiso organizacional es propio de los colaboradores sin discriminación de mandos



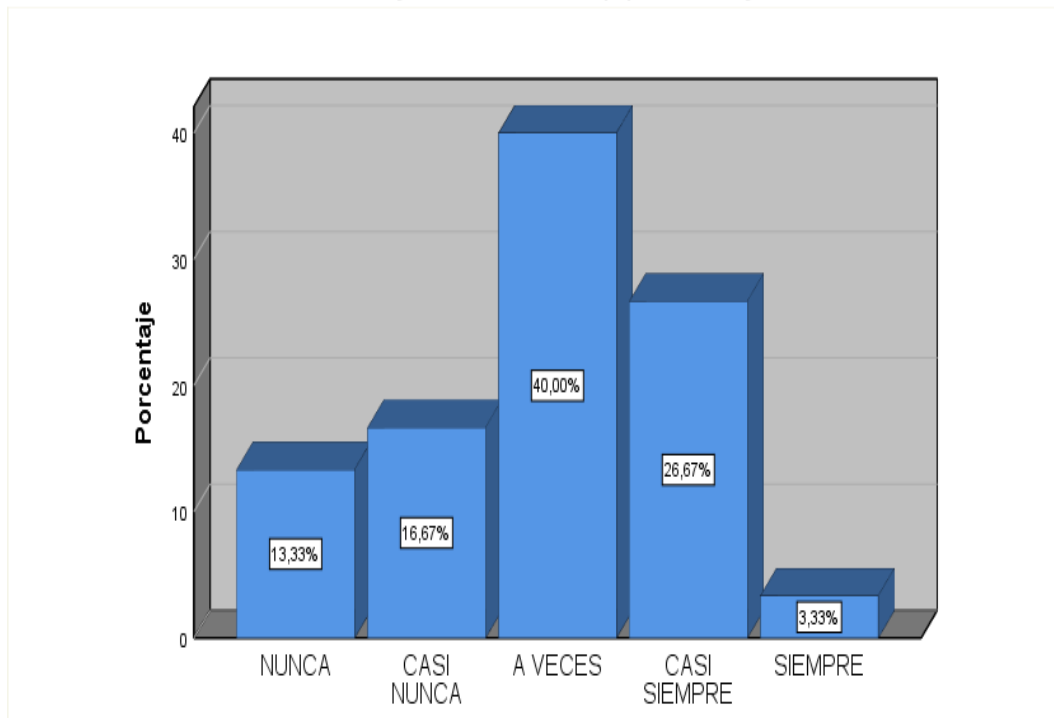
La Tabla 38. Se aprecia que; 7 colaboradores correspondientes a 13.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 8 trabajadores correspondientes a 20.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 50,00% contestaron la categoría Casi Siempre 10,00%. Finalmente 5 trabajadores correspondientes a 6.67% y contestaron siempre.

Pregunta 18

¿Los colaboradores desarrollan sus tareas en un entorno laboral cordial y de respeto lo que les permite ser flexibles y tolerantes en sus equipos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	30,0
	A VECES	12	40,0	40,0	70,0
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Los colaboradores desarrollan sus tareas en un entorno laboral cordial y de respeto lo que les permite ser flexibles y tolerantes en sus equipos de trabajo



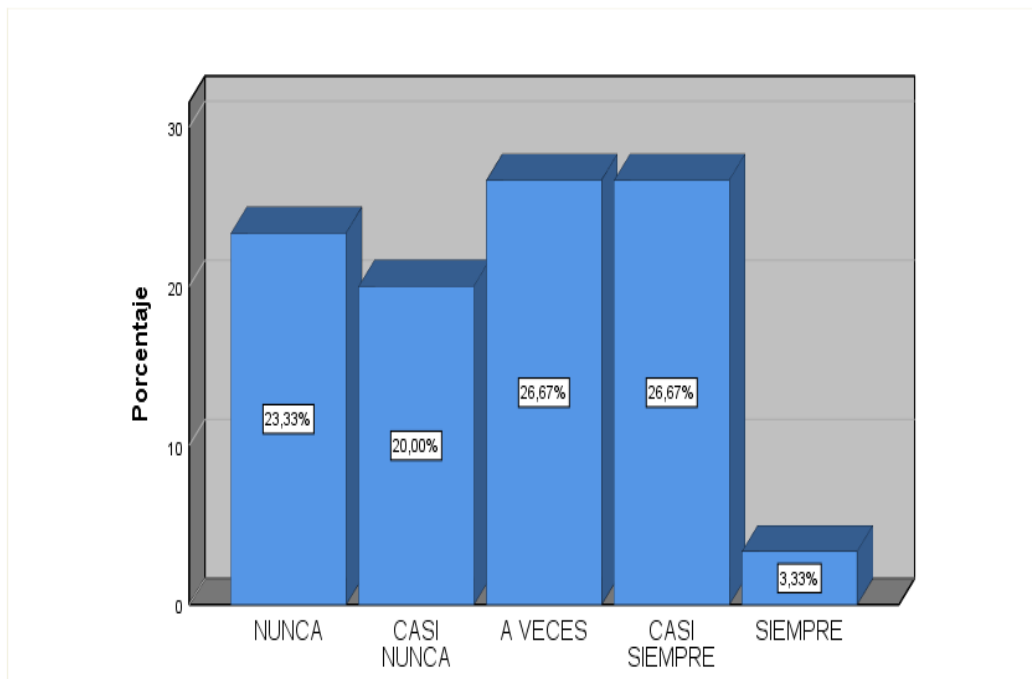
La Tabla 39. Se aprecia que; 6 colaboradores correspondientes a 16,67% del total del universo contestaron Casi nunca; 7 trabajadores correspondientes a 13,33% respondieron nunca, contestaron A veces; 12 trabajadores correspondientes a 40,00% contestaron la categoría Casi Siempre 26,67%. Finalmente 1 trabajador correspondientes a 3,33% y contestaron siempre.

Pregunta 19

¿Para lograr el cumplimiento de objetivos se rota al personal según la demanda y el trabajador es flexible al cambio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	6	20,0	20,0	43,3
	A VECES	8	26,7	26,7	70,0
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Para lograr el cumplimiento de objetivos se rota al personal según la demanda y el trabajador es flexible al cambio



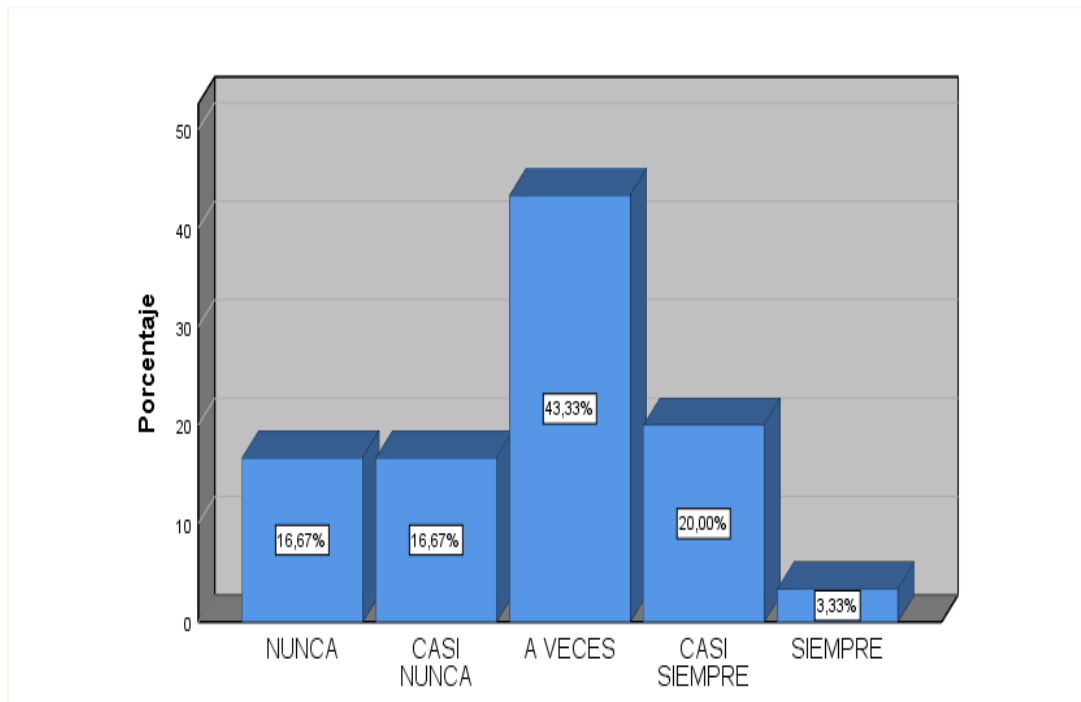
La Tabla 40. Se aprecia que; 7 colaboradores correspondientes a 20.00% del total del universo contestaron Casi nunca; 8 trabajadores correspondientes a 23.33% respondieron nunca, contestaron A veces; 13 trabajadores correspondientes a 26,67% contestaron la categoría Casi Siempre 26,67%. Finalmente 2 trabajadores correspondientes a 3.33% y contestaron siempre.

Pregunta 20

¿Ante los cambios de puestos o procedimientos los colaboradores se muestran accesibles, se adaptan con facilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	16,7	16,7	16,7
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	33,3
	A VECES	13	43,3	43,3	76,7
	CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Ante los cambios de puestos o procedimientos los colaboradores se muestran accesibles, se adaptan con facilidad



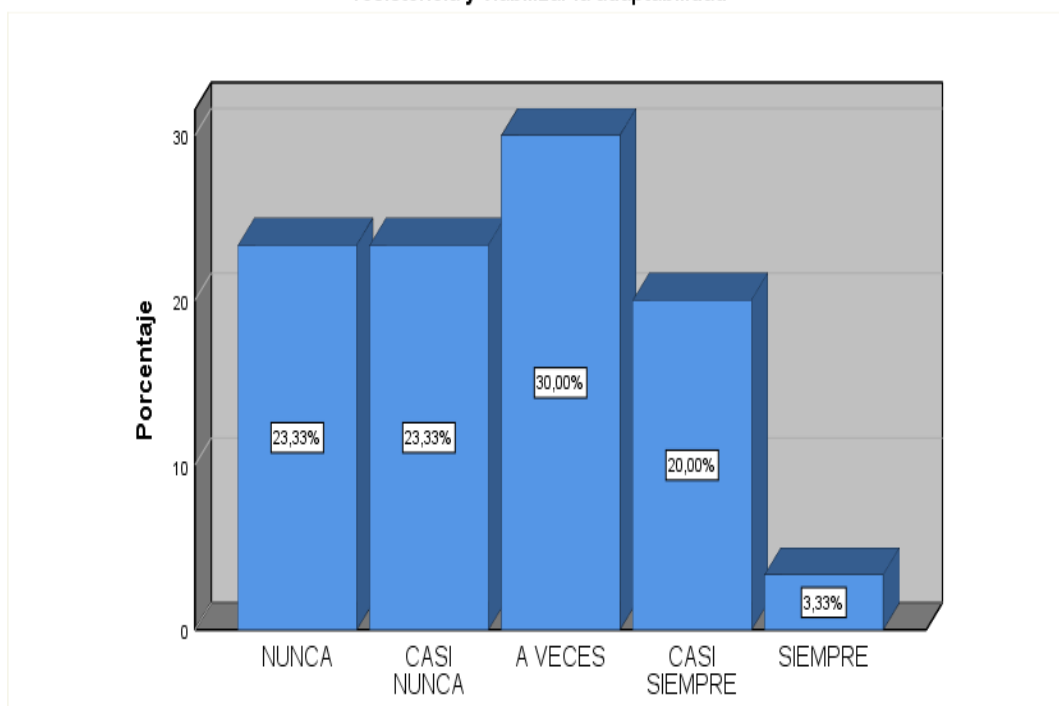
La Tabla 41. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 16.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 16.67% respondieron nunca, contestaron A veces; 18 trabajadores correspondientes a 43,33% contestaron la categoría Casi Siempre 20,00%. Finalmente 2 trabajadores correspondientes a 3.33% y contestaron siempre.

Pregunta 21

¿Cuándo se va a desarrollarse el cambio o rotación del personal, se comunica oportunamente para disminuir resistencia y viabilizar la adaptabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	46,7
	A VECES	9	30,0	30,0	76,7
	CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Cuándo se va a desarrollarse el cambio o rotación del personal, se comunica oportunamente para disminuir resistencia y viabilizar la adaptabilidad



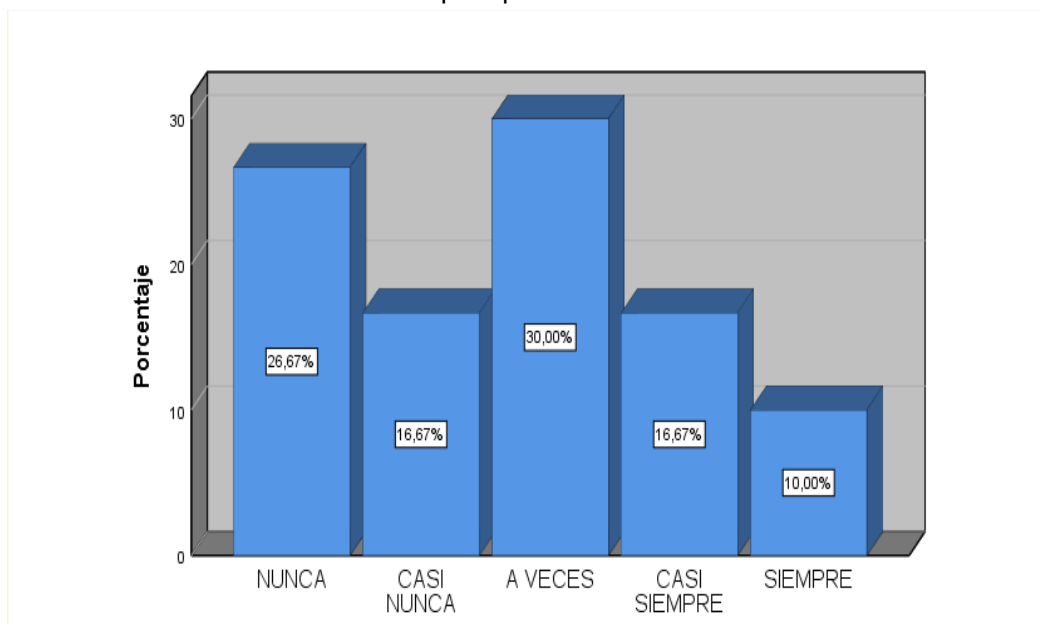
La Tabla 42. Se aprecia que; 9 colaboradores correspondientes a 23.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 9 trabajadores correspondientes a 23.33% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 30,00% contestaron la categoría Casi Siempre 20,00%. Finalmente 2 trabajadores correspondientes a 3.33% y contestaron siempre.

Pregunta 22

¿Al contratar nuevo personal la empresa busca o trata de adaptar a los colaboradores a los constantes cambios que se producen en las áreas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	26,7	26,7	26,7
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	43,3
	A VECES	9	30,0	30,0	73,3
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	90,0
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Al contratar nuevo personal la empresa busca o trata de adaptar a los colaboradores a los constantes cambios que se producen en las áreas



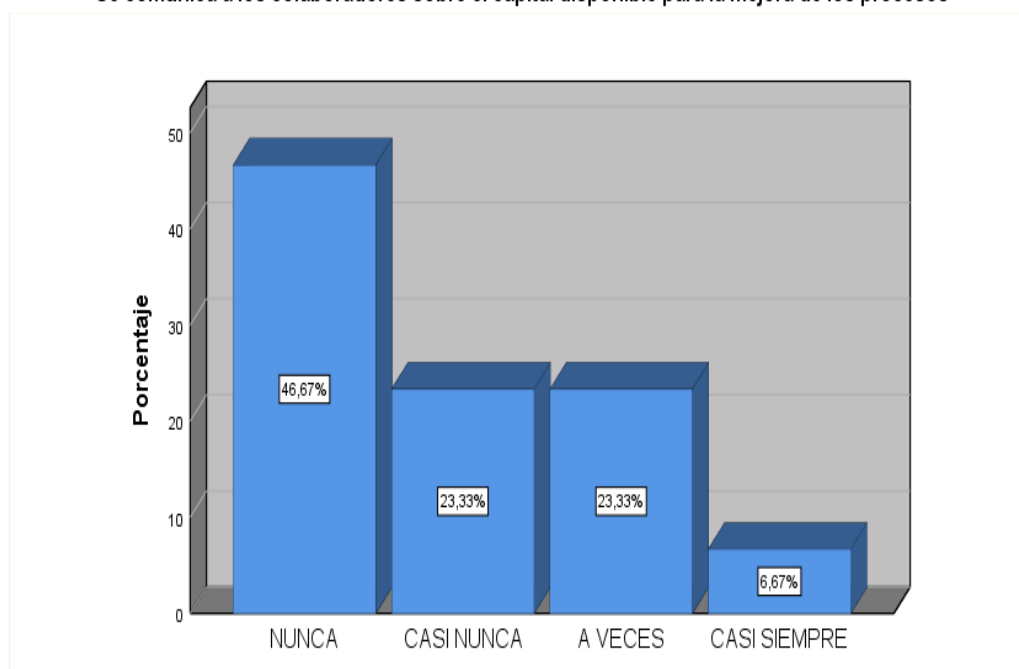
La Tabla 43. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 16.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 10 trabajadores correspondientes a 26.67% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 30,00% contestaron la categoría Casi Siempre 16,67%. Finalmente 5 trabajadores correspondientes a 10.00% y contestaron siempre.

Pregunta 23

¿Se comunica a los colaboradores sobre el capital disponible para la mejora de los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	46,7	46,7	46,7
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	70,0
	A VECES	7	23,3	23,3	93,3
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Se comunica a los colaboradores sobre el capital disponible para la mejora de los procesos



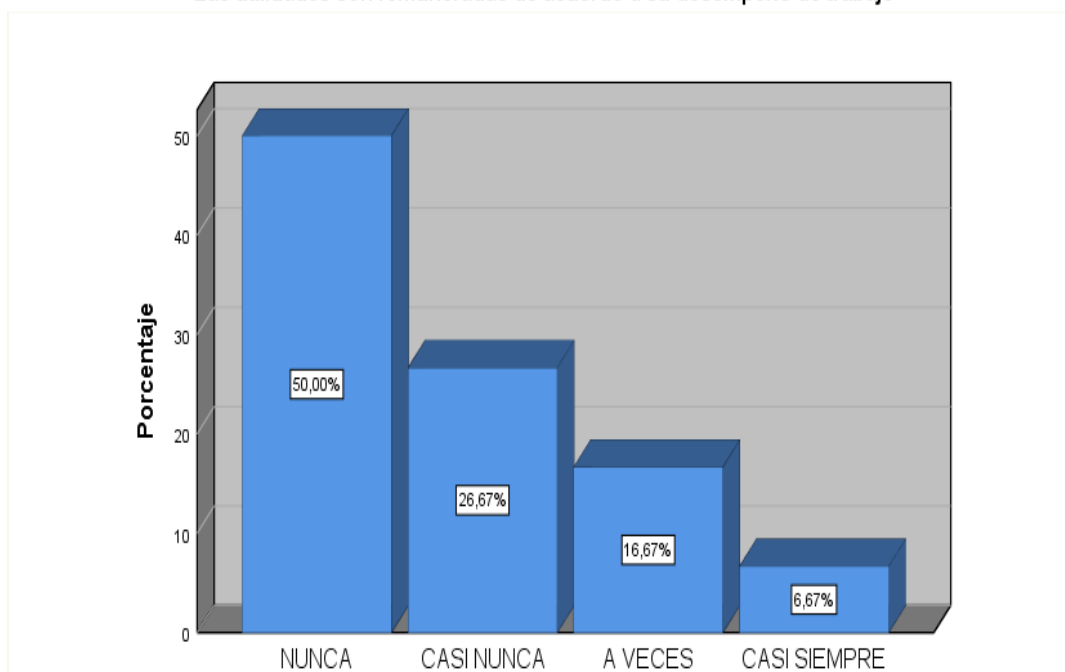
La Tabla 44. Se aprecia que; 8 colaboradores correspondientes a 23.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 14 trabajadores correspondientes a 46.67% respondieron nunca, contestaron A veces; 8 trabajadores correspondientes a 23,33% contestaron la categoría Casi Siempre 6,67%. Trabajadores.

Pregunta 24

¿Las utilidades son remuneradas de acuerdo a su desempeño de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	50,0	50,0	50,0
	CASI NUNCA	8	26,7	26,7	76,7
	A VECES	5	16,7	16,7	93,3
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Las utilidades son remuneradas de acuerdo a su desempeño de trabajo



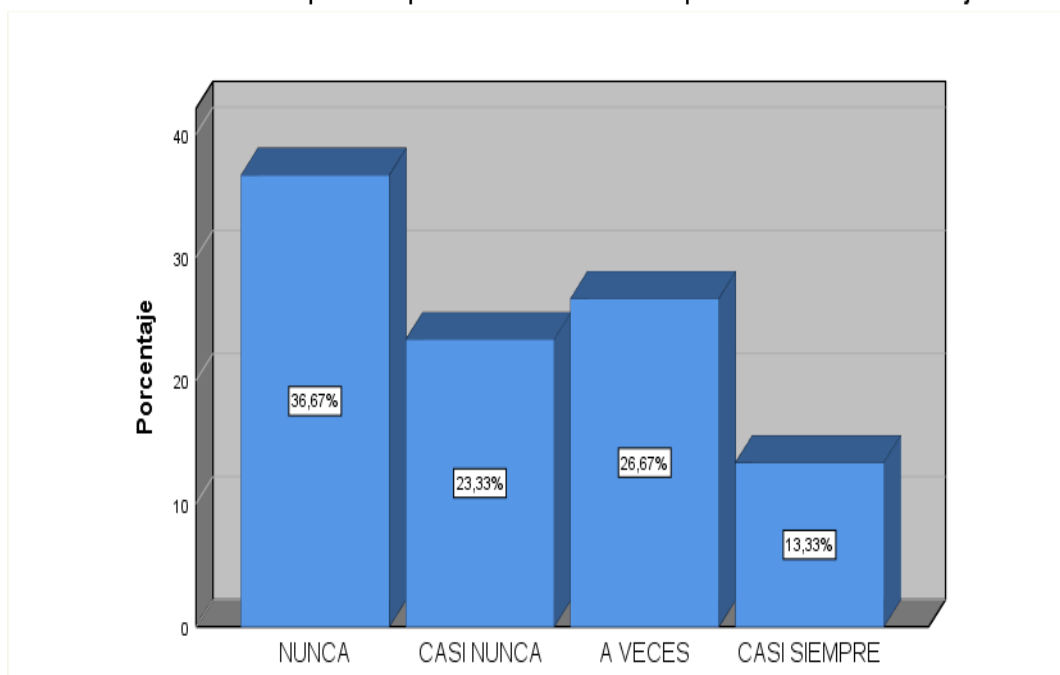
La Tabla 45. Se aprecia que; 10 colaboradores correspondientes a 26.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 15 trabajadores correspondientes a 50.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 5 trabajadores correspondientes a 16,67% contestaron la categoría Casi Siempre 6,67%. Trabajadores.

Pregunta 25

¿Si un colaborador tiene competencias profesionales certificados representa los altos mandos o jefaturas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	36,7	36,7	36,7
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	60,0
	A VECES	8	26,7	26,7	86,7
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Si un colaborador tiene competencias profesionales certificados representa los altos mandos o jefaturas



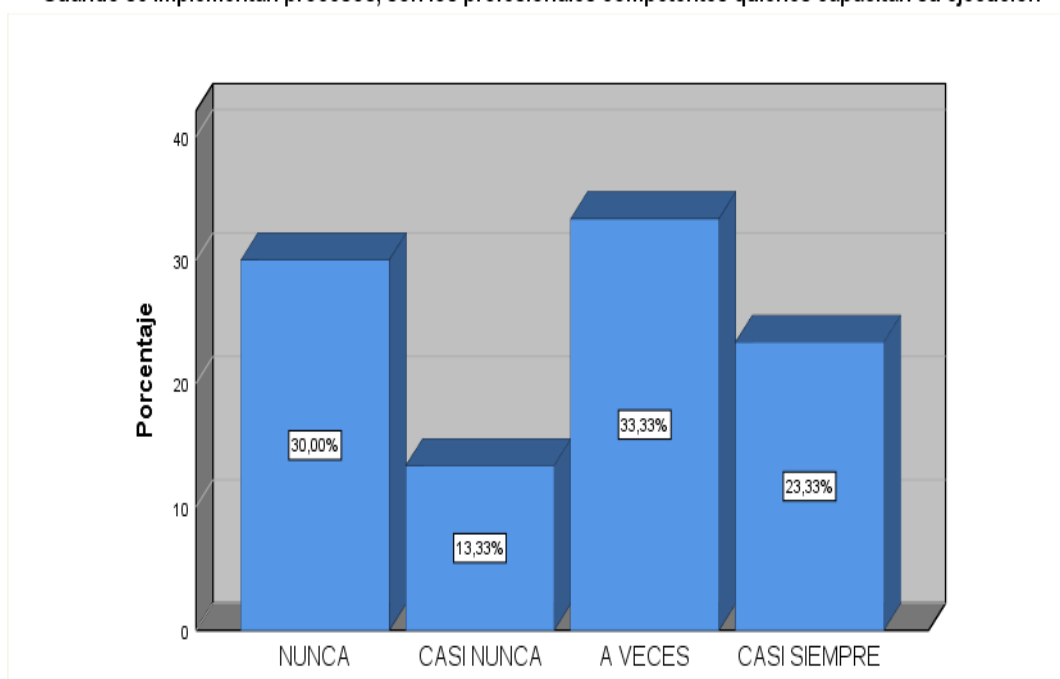
La Tabla 46. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 23.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 36.67% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 26,67% contestaron la categoría Casi Siempre 13,33%. Trabajadores.

Pregunta 26

¿Cuándo se implementan procesos, son los profesionales competentes quienes capacitan su ejecución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	30,0	30,0	30,0
	CASI NUNCA	4	13,3	13,3	43,3
	A VECES	10	33,3	33,3	76,7
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Cuándo se implementan procesos, son los profesionales competentes quienes capacitan su ejecución



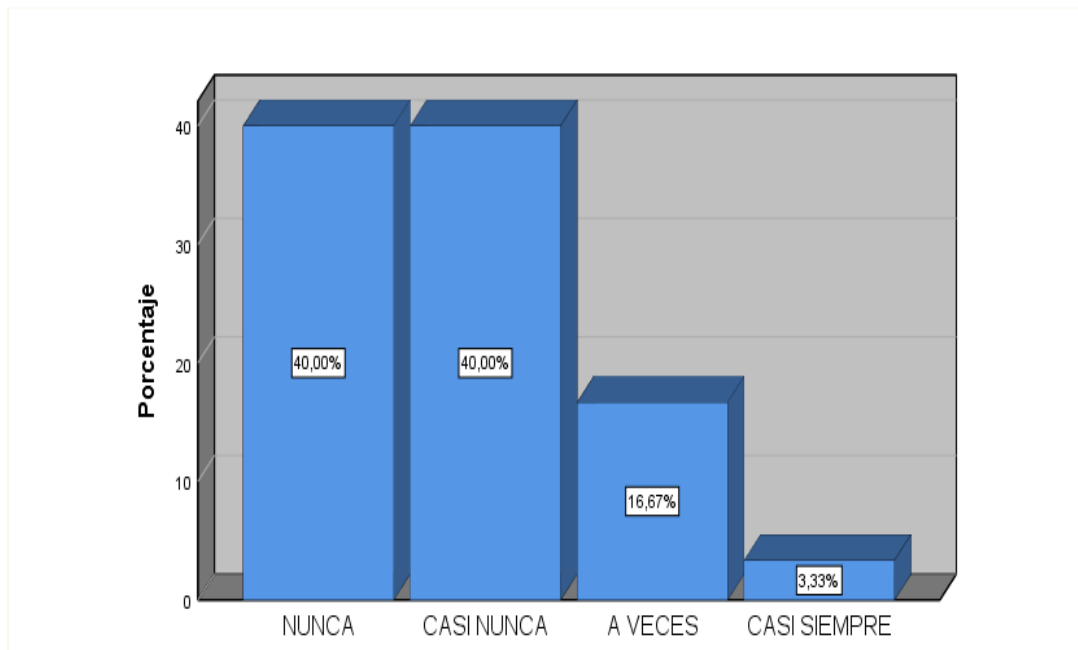
La Tabla 47. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 13.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 8 trabajadores correspondientes a 30.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 30,00% contestaron la categoría Casi Siempre 33,33%. Finalmente 7 trabajadores correspondientes a 13.33% y contestaron siempre.

Pregunta 27

¿Cuándo se incrementa la jornada por cumplimiento de metas se otorgan incentivos significativos a los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	40,0	40,0	40,0
	CASI NUNCA	12	40,0	40,0	80,0
	A VECES	5	16,7	16,7	96,7
	CASI SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Cuándo se incrementa la jornada por cumplimiento de metas se otorgan incentivos significativos a los colaboradores



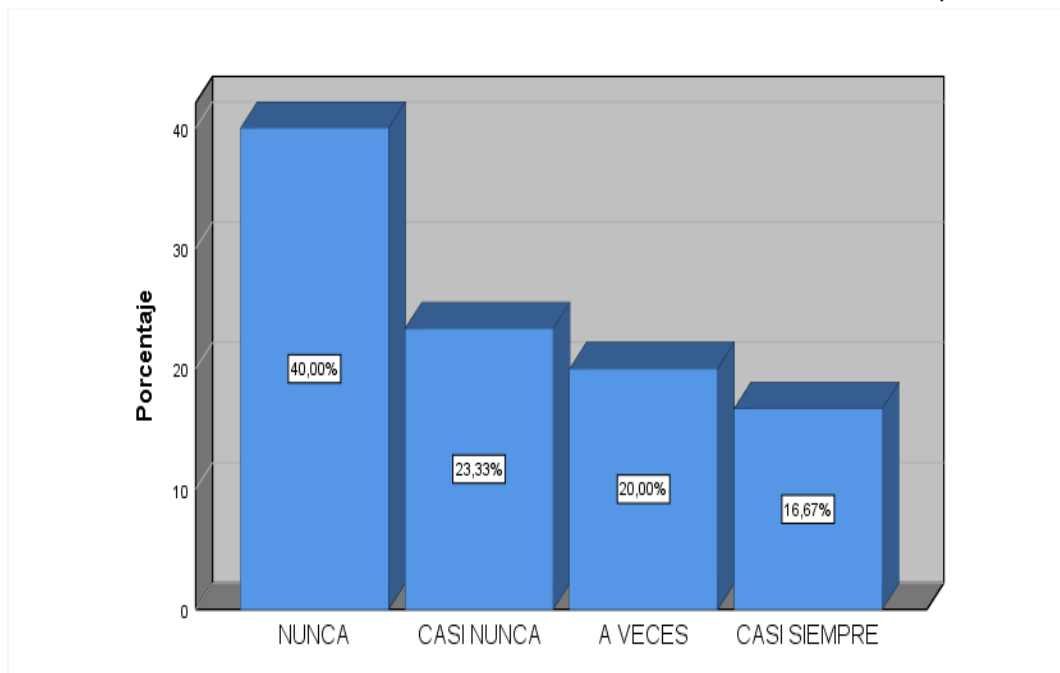
La Tabla 48. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 40,00.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 16.67% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 40,00 % contestaron la categoría Casi Siempre 3,33%. Trabajadores.

Pregunta 28

¿la motivación o reconocimiento al buen colaborador es el resultado confiable de su alto nivel de productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	40,0	40,0	40,0
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	63,3
	A VECES	6	20,0	20,0	83,3
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

la motivación o reconocimiento al buen colaborador es el resultado confiable de su alto nivel de productividad



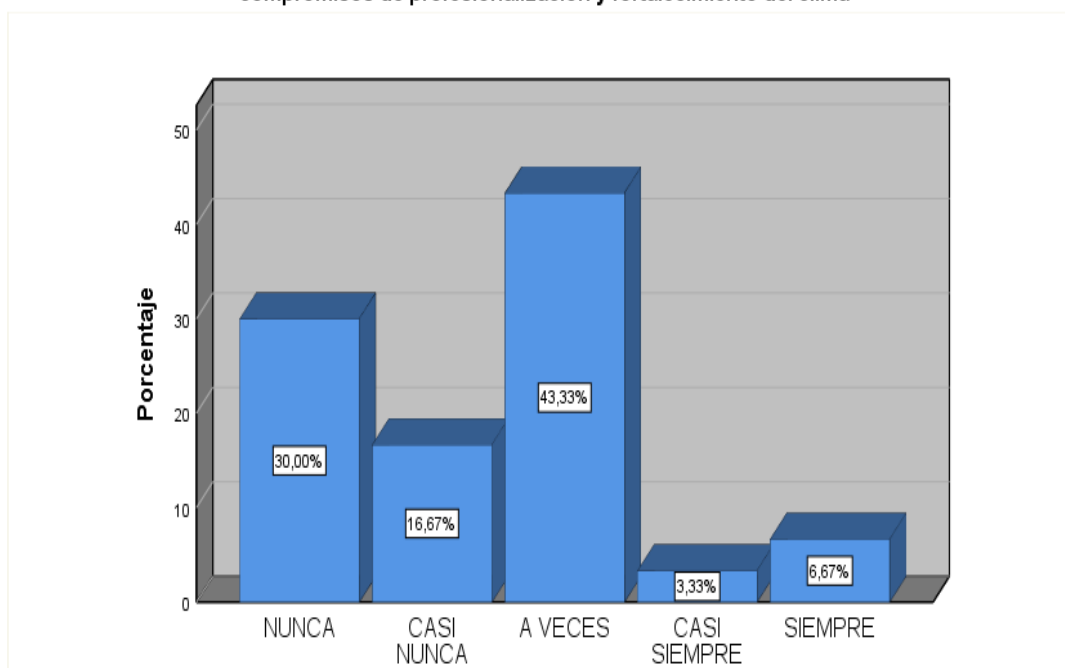
La Tabla 49. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 23.33% del total del universo contestaron Casi nunca; 5 trabajadores correspondientes a 30.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 10 trabajadores correspondientes a 20,00% contestaron la categoría Casi Siempre 16,67%. Trabajadores.

Pregunta 29

¿La organización se renueva para incrementar el nivel de la calidad de servicio, los colaboradores asumen compromisos de profesionalización y fortalecimiento del clima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	30,0	30,0	30,0
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	46,7
	A VECES	13	43,3	43,3	90,0
	CASI SIEMPRE	1	3,3	3,3	93,3
	SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

La organización se renueva para incrementar el nivel de la calidad de servicio, los colaboradores asumen compromisos de profesionalización y fortalecimiento del clima



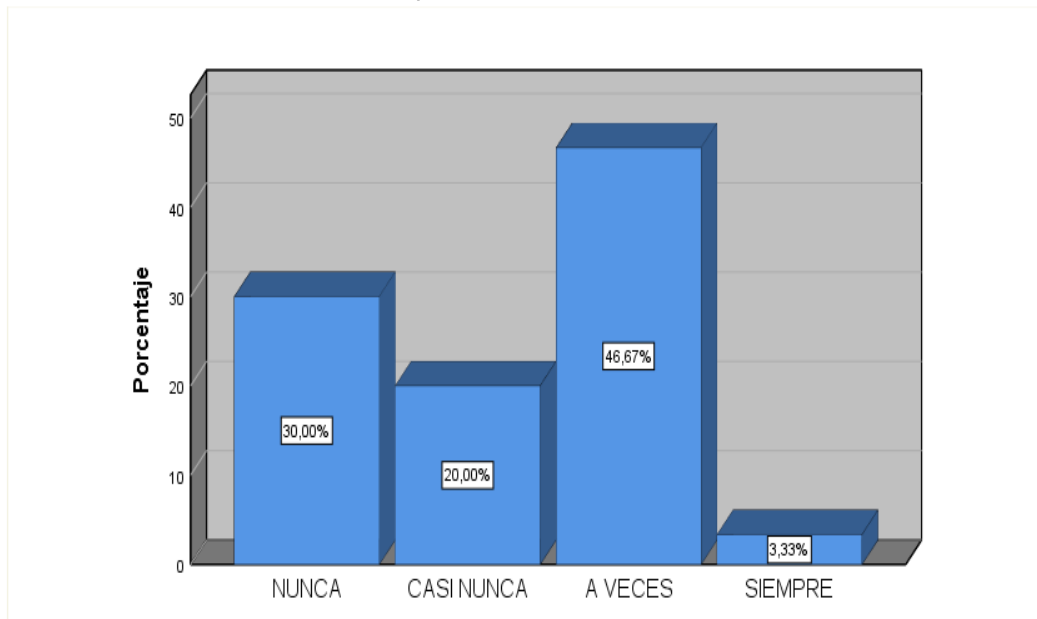
La Tabla 50. Se aprecia que; 5 colaboradores correspondientes a 16.67% del total del universo contestaron Casi nunca; 8 trabajadores correspondientes a 30.00% respondieron nunca, contestaron A veces; 15 trabajadores correspondientes a 43,33% contestaron la categoría Casi Siempre 3,33%. Finalmente 2 trabajadores correspondientes a 6.67% y contestaron siempre.

Pregunta 30

¿Los nuevos procesos establecidos por los altos mandos se desarrollan posterior a la adquisición de recursos para su funcionamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	30,0	30,0	30,0
	CASI NUNCA	6	20,0	20,0	50,0
	A VECES	14	46,7	46,7	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Los nuevos procesos establecidos por los altos mandos se desarrollan posterior a la adquisición de recursos para su funcionamiento



En la Tabla 8. Se aprecia que; 16 colaboradores correspondientes a 20.00 % del total del universo contestaron Casi nunca; 15 trabajadores correspondientes a 46.67% contestaron A veces; 12 trabajadores correspondientes a 3.33% contestaron la categoría Siempre. Finalmente 10 trabajadores correspondientes a 18.9% contestaron Siempre.

Anexo 6. Turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/app/Carta/es/?o=1166864366&lang=es&u=105284503&s=1
 99_TESS_PORTOCARRERO_AMALL_turnitin.docx
 feedback studio

Resumen de coincidencias
 29 %

Se están viendo fuentes estándar.
 Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Nº	Fuente de Internet	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
2	Entregado a Universida...	7 %
3	www.scribd.com	2 %
4	scielo.sld.cu	2 %
5	depace.univtu.edu.pe	1 %
6	diainet.unirioja.es	1 %
7	repositorio.uancu.edu.pe	1 %
8	repositorio.uv.edu.ec	1 %

Activar Windows
 ve a Configuración para activar Windows

Entregado a Universida... 1 %

Página 1 de 35 Número de palabras: 5507 Text-only Report High Resolution Apagado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de procesos y Comportamiento Organizacional del Área Técnica de la Empresa Janssa. Cerrado de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 Licenciada en Administración

AUTOR:
 Pontecarrero Ramos, Anali Rayoblasta. (ORCID: 0000-0001-6734-3744)

ASESOR:
 Mg. Mairios Comasoli, Lumilla Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de Organizaciones
 LIMA - PERÚ
 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 INVESTIGACIÓN
 ADMINISTRACIÓN
 LIMA

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Víctor Demetrio Dávila Arenaza, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada: "GESTIÓN DE PROCESOS Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA TÉCNICA DE LA EMPRESA JAAMSA. CERCADO DE LIMA, 2019", de la estudiante PORTOCARRERO RAMOS ANALI REYDELINDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 27 de Julio de 2019

Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza
ID: 08467692
Docente – Asesor

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TESIS

CONSTE POR EL PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS QUE PRESENTA:

ANALI REYDELINDA PORTOCARRERO RAMOS

TESIS TITULADA: GESTIÓN DE PROCESOS Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA TÉCNICA DE LA EMPRESA JAAMSA. CERCADO DE LIMA, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

SUSTENTADO EN FECHA : 21 DE JULIO 2019

NOTA O MENCIÓN : 16



Firma y Sello
Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PORTOCARRERO RAMOS ANALI REYDELINDA

D.N.I. : 44273072

Domicilio : Los condominios Torre del campo Block, F08 Dpto. 506.
Comas.

Teléfono : Fijo : 2448251 Móvil : 964335136

E-mail : anali_ramos_14@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Grado

Título

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PORTOCARRERO RAMOS ANALI REYDELINDA

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

GESTIÓN DE PROCESOS Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
DEL ÁREA TÉCNICA DE LA EMPRESA JAAMSA. CERCADO DE
LIMA, 2019.

Año de publicación : 2019.

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar solo parte de mi trabajo
de investigación o tesis.

Firma : 

Fecha : 05/09/19