



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad  
bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Zaldívar Cuya, Edwin (ORCID: 0000-0003-1991-6863)

**ASESOR:**

Mg. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a toda mi familia y a todas las personas que me motivaron a seguir luchando por lograr mis objetivos profesionales, por tenerme la paciencia, por no dejarme caer y siempre alentarme a seguir luchando por mi anhelo y sueño.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por permitir que muchos estudiantes puedan continuar una carrera profesional y a los docentes, por el apoyo en el área académica y asesoramiento.

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b>	i
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenidos</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	v
<b>Índice de figuras</b>	vii
<b>Resumen</b>	viii
<b>Abstract</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	5
<b>III. METODOLOGÍA</b>	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3 Población y muestra	14
3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
<b>IV. RESULTADOS</b>	19
<b>V. DISCUSIÓN</b>	27
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	34
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	35
<b>REFERENCIAS</b>	36
<b>ANEXOS</b>	42

## Índice de tablas

Tabla 1 Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach	16
Tabla 2 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	17
Tabla 3 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	19
Tabla 4 Estadísticos descriptivos generales	20
Tabla 5 Estadísticos descriptivos generales.	21
Tabla 6 Resultados descriptivos ítem por ítem	22
Tabla 7 Prueba de Hipótesis: Rho de Spearman	25
Tabla 8 Operacionalización de Gestión de procesos	42
Tabla 9 Operacionalización de Equipos de trabajo	43
Tabla 10 Cuestionario	44
Tabla 11 Pregunta 1 del Instrumento de Gestión de procesos	67
Tabla 12 Pregunta 2 del Instrumento de Gestión de procesos	68
Tabla 13 Pregunta 3 del Instrumento de Gestión de procesos	69
Tabla 14 Pregunta 4 del Instrumento de Gestión de procesos	70
Tabla 15 Pregunta 5 del Instrumento de Gestión de procesos	71
Tabla 16 Pregunta 6 del Instrumento de Gestión de procesos	72
Tabla 17 Pregunta 7 del Instrumento de Gestión de procesos	73
Tabla 18 Pregunta 8 del Instrumento de Gestión de procesos	74
Tabla 19 Pregunta 9 del Instrumento de Gestión de procesos	75
Tabla 20 Pregunta 10 del Instrumento de Gestión de procesos	76
Tabla 21 Pregunta 11 del Instrumento de Gestión de procesos	77
Tabla 22 Pregunta 12 del Instrumento de Gestión de procesos	78
Tabla 23 Pregunta 13 del Instrumento de Equipos de trabajo	79
Tabla 24 Pregunta 14 del Instrumento de Equipos de trabajo	80
Tabla 25 Pregunta 15 del Instrumento de Equipos de trabajo	81
Tabla 26 Pregunta 16 del Instrumento de Equipos de trabajo	82
Tabla 27 Pregunta 17 del Instrumento de Equipos de trabajo	83
Tabla 28 Pregunta 18 del Instrumento de Equipos de trabajo	84
Tabla 29 Pregunta 19 del Instrumento de Equipos de trabajo	85
Tabla 30 Pregunta 20 del Instrumento de Equipos de trabajo	86
Tabla 31 Pregunta 21 del Instrumento de Equipos de trabajo	87

Tabla 32 Pregunta 22 del Instrumento de Equipos de trabajo	88
Tabla 33 Pregunta 23 del Instrumento de Equipos de trabajo	89
Tabla 34 Pregunta 24 del Instrumento de Equipos de trabajo	90
Tabla 35 Pregunta 25 del Instrumento de Equipos de trabajo	91

## Índice de figuras

Figura 1. Principio básico del equipo	8
Figura 2. Curva de rendimiento	9
Figura 3. Estructura de instrumento	15
Figura 4. Estructura de correlación	26

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue en determinar cómo se relaciona la gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019. Se desarrolló mediante tipo aplicada, bajo el diseño no experimental con corte transversal, con un enfoque cuantitativo, de nivel de investigación correlacional. El instrumento de recolección de datos fue de cuestionario, constó de 25 ítems en total, validado cualitativamente y cuantitativamente, a quienes se utilizó el cuestionario de preguntas con escala de Likert, el cual fue validado con el aval de 6 jueces expertos y se aplicó a 30 colaboradores de la entidad bancaria. La confiabilidad se midió por el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose para gestión de procesos 0,851 y equipos de trabajo 0,822; así como también los resultados 0,860 y 0,785 respectivamente del coeficiente de dos mitades de Guttman. Se concluyó que la gestión de procesos se relaciona positiva y moderadamente con los equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra. (Correlación: 0,603; significancia= 0.000 < 0.05).

**Palabras claves:** Gestión de Procesos, equipos de trabajo, estratégicos, operativos, de soporte.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine how the management of processes and work teams are related in a banking institution in the district of Puente Piedra, Lima, 2019. It was developed by means of applied type, under the non-experimental design with cross section, with a quantitative approach, of correlational research level. The data collection instrument was a questionnaire, consisting of 25 items in total, validated qualitatively and quantitatively, to which the Likert scale questionnaire was used, which was validated by 6 expert judges and applied to 30 collaborators of the bank. Reliability was measured by Cronbach's Alpha coefficient, obtaining 0.851 for process management and 0.822 for work teams; as well as the results 0.860 and 0.785 respectively of the two halves of Guttman's coefficient. It was concluded that process management is positively and moderately related to work teams in a bank in the Puente Piedra district. (Correlation: 0.603; significance= 0.000 < 0.05).

**Keywords:** Process Management, work teams, strategic, operational, support.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de procesos es una promesa administradora, su perfeccionamiento positivo se localiza congruente con la leyenda de la administración en su inquebrantable búsqueda de la manera más eficaz y poderosa de una empresa. Cuando Smith realizó en 1776 una publicación sobre Investigación sobre el medio ambiente y sus causas de la riqueza, obligó los compendios de la gestión cambiaria del capitalismo y confirmó que la riqueza arranca de la labor del país, siendo este más lucrativo cuanto mayor partición de trabajo viva; obedece, de la dimensión del mercado; y sobretodo de los precios". Después de ello Taylor a principios del siglo XX delimitó los elementos, fundados en el arquetipo de división de trabajo de Smith, dando fe a las organizaciones modernas. Según el principio del autor sobre la división del trabajo, se aumenta la productividad al dominar a los trabajadores en períodos y acciones de un proceso productivo. En 1916 el ingeniero Henry Fayol publica el libro "la administración industrial y general" mencionando los catorce principios, en el cual; el último se refiere a, Espíritu de trabajo (trabajo en equipo, la unión del personal) imponiéndose a la meditación de los jefes o líderes de la organización. La armonía constituye una gran fuerza y tiene que realizarse esfuerzos para llegar a establecerla. Puede resumirse que hacer que todos trabajen dentro de la organización con deleite y como si fuera un equipo, hace la muralla de una institución y sobre todo se podrá controlar. Los equipos de trabajo aparecen como una escasez de tener empatía o simplemente una relación cordial y profesional con el entorno laboral. El beneficio de una compañía comienza desde el interior en mejorar y tener un gran equipo, con conocimientos en sus respectivas tareas o áreas y de no tenerlos se estaría dificultando el plan de la organización. Parte de ello en algunas empresas son las responsables al no contar con los protocolos o los procedimientos, el establecimiento de políticas u otras en particular.

En los negocios contemporáneos; en especial las entidades bancarias, el personal se convierte en la fortaleza relevante en el trabajo; ya que en su performance por encontrarse en crecimiento mundial buscan, se pulen y resguardan en optimizar algunos procesos o políticas. Existen empresas y de diferentes actividades a nivel mundial que trabajan y refuerzan en este método de

trabajo pero es muy espinoso distinguirlo en empresas pequeñas o quizás tenerlo bien palpable en una entidad bancaria, ya que ellos se focalizan y toman mayor relevancia en la rentabilidad captada como el interés recaudado abandonando por momentos la gestión de procesos. Tienen a diferentes tipos de clientes y por ende variedad en tipos de cultura y tratos a nivel clientes, ya sea interno o externo, sumado a las cuotas que le asignan a los colaboradores; dejando de esta manera el buen servicio al momento de atender los reclamos, requerimientos o información que se solicita; en lo cual los bancos se han embarcado en la exploración de herramientas científicas que les ayuden a afinar sus fortunas y procesos, a ser más rentables y eficientes, ofreciendo un servicio mejorado hacia el cliente interno y externos manteniendo así su lealtad.

La entidad bancaria se encuentra en búsqueda de crecer a nivel país y competir con las reconocidas en el mercado nacional e regional, esto último por encontrarse en países como Chile, Argentina y Colombia. Para ello debe contar con sus productos y servicios ofrecidos invulnerables midiendo consecuencias que no sean nocivas para la parte más frágil de la relación contractual; el cliente, en donde consiga localizar la seguridad en una organización con buenas técnicas y apoyo en todos los niveles, planificando las estrategias, objetivos para llegar a la satisfacción del cliente. Ante esta apariencia, un equipo de trabajo es hoy apreciable para las sociedades que se afrontan a las decididas pretensiones del contexto. Este carácter cooperativo propone del triunfo o decepción de cualquier fallo, por lo que es preciso estar al tanto en su calidad dentro de procesos de crisis organizacional.

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2018) los problemas constituyen un acumulado de interrogaciones relevantes para el desarrollo del conocimiento efectivo. Son los que se encargan de buscar soluciones a temas complejos que todavía no tienen solución. Los trabajos científicos para su desarrollo necesitan formular preguntas como; **problema general** ¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019? Así como los **problemas específicos**, ¿Cómo se relaciona la gestión de procesos estratégicos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019?, ¿Cómo se relaciona la gestión de procesos operativos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima,

2019? y ¿Cómo se relaciona la gestión de procesos de soporte y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019?

Toda indagación se encuentra encaminada a la solución de cierto inconveniente; por lo tanto, según Domínguez (2015) y Fernández- Bedoya (2020) se necesita demostrar, y explicar, los porqués que consiguen dicha indagación. Lo cual establecer el espacio para estar al tanto su viabilidad. Por ese sentido el trabajo mantiene defensas como; la **justificación teórica** en donde según Domínguez (2015) y Fernández- Bedoya (2020) La investigación se incumbe con la teoría científica, de esta manera las contribuciones teóricas motivaran a otros investigadores a seguir buscando información, ya que presenta antecedentes y bibliografía actualizada de fuentes académicas confiables. En esta parte se aplica ideas y emitimos conceptos lo cual es de mucha importancia. En esta parte se aplica ideas y emitimos conceptos lo cual es de mucha importancia, por otro lado la **práctica** en la investigación propone aportes prácticos, cuyos resultados empíricos pueden ser tomados como referencia para otras investigaciones. “La defensa práctica de la dificultad presenta las razones aproximándose a la utilidad y aplicabilidad de las consecuencias del estudio de la importancia objetiva; de observar los hechos que los establecen y de la posibilidad de llegar a soluciones razonables de una salida” y también la justificación **metodológica** que también describen que mediante el ambiente metodológico se utilizara la técnica de investigación (encuesta), luego el elemento a realizar (cuestionario) donde se observará a través del programa SPSS. Con ello se pretende estar al tanto del horizonte de la gestión de procesos y equipo de trabajo de a los empleados de la entidad bancaria. Así los resultados obtenidos manifiestan su validez y confiabilidad.

De acuerdo con Lafuente y Marín (2008) los objetivos son los planes del artículo, enuncian lo que se intenta lograr; siendo así, todo el progreso de la indagación se centrara a conseguir los objetivos. El objetivo general refleja la esencia del inconveniente a indagar y los específicos se puntualizan como los caminos que se plasman para lograr el objetivo principal. La finalidad del estudio llegar a un proyecto en conjunto, tomando en cuenta algunas generalidades de importancia planeadas; que son; **Objetivo general**, determinar la relación de la gestión de

procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019; y como **objetivos específicos**, determinar la relación de la gestión de procesos estratégicos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019; determinar la relación de la gestión de procesos operativos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019 y determinar la relación de la gestión de procesos de soporte y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019.

Según Espinosa (2018) indica que una hipótesis es una figuración o recurso adelantado a la dificultad que se investigara y, la labor del intelectual se orientará y servirá para demostrar cómo se desempeñan las teorías. Las predicciones en los trabajos plantean tentativamente las consultas a las exploraciones; podemos definir en **hipótesis general**, existe relación entre la gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019; así como las **hipótesis específicas** como, existe relación entre la gestión de procesos estratégicos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019, existe relación entre la gestión de procesos operativos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019 y existe relación entre la gestión de procesos de soporte y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019

## II. MARCO TEÓRICO

La necesidad de referencias o informes, lo cuales son soporte de investigación por la confiabilidad en los objetos de estudio y la columna que estos representan en la comparación de resultados es así que tenemos los siguientes **antecedentes**, como; en Lima (Perú) la investigación de Valenzuela (2017) tuvo como objetivo, establecer la relación entre la Gestión por procesos y clima social laboral de los Trabajadores del INDECI. El enfoque fue cuantitativo, de corte transversal, no experimental, básico y correlacional. Se concluyó que existió una dependencia continua y explicativa entre las dos variables; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0,502.

En Lima (Perú) Villavicencio (2016), en su estudio, tuvo como objetivo principal en establecer la relación que existe la gestión de procesos administrativos y calidad de atención en un hospital. La metodología que uso fue básica, de corte transversal y no experimental, tuvo como conclusión que existía una relación significativa entre la variable 1 y variable 2, obteniendo un factor de similitud de Spearman de 0.621. Por lo tanto indicó una correlación positiva media, con una significativa al nivel de 0,01 (bilateral) y  $p = 0.000$  menor a 0.05.

En Lima (Perú) Povis (2018) en su estudio, tuvo como objetivo principal, establecer la relación entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI S.A. Su metodología; tuvo como diseño no experimental, corte transversal, aplicada, cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional. Se concluyó que existe correlación entre las variables, con una significancia es de 0,000 que es menor que la significancia teórica 0,05; ( $0,0000 < 0,05$  nivel de aceptación 95%;  $Z = 1.96$ ), el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0,656 encontrándose en el rango de positiva moderada.

En Cienfuegos (Cuba) Ricardo, Medina y Puentes (2017) en su investigación Procedure for the processes administration with contribution to the integration of normalized systems, en su objetivo principal fue presentar un procedimiento para la gestión de procesos con contribución a la integración en cementeras cubanas. Utilizo la metodología descriptiva, exploratoria y cualitativa. Se concluyó en determinar la existencia de puntos en común; como en la segmentación de

procesos, el comienzo con una fase de diagnóstico y la existencia de similitud de criterios, arrojando un nivel de confianza fijado del 95%, para un valor de Z de 1,96 existiendo relación positiva alta de 0,891 con una significativa al nivel de 0,01.

En Pattani (Tailandia) Engchun, et al. (2017) en su artículo científico Homeschooling in Southern Thailand: Status and proposed guidelines for learning process management de la Universidad Príncipe de Songkla, publicado por la Revista Kasetsart de Ciencias Sociales. El objetivo principal fue examinar el estado de la gestión del proceso de enseñanza con respecto a la instrucción en el hogar, se basó la metodología en datos cualitativos recopilados de las discusiones de grupos focales con nueve participantes utilizando folletos impresos como instrumento de investigación. Los datos cuantitativos se analizaron mediante frecuencia, porcentaje, media y desviación estándar., con datos cualitativos procesados para el análisis de contenido utilizando técnicas comparativas constantes. La conclusión fue que cada familia realiza un proceso de aprendizaje particular para atender la edad, el tiempo, el lugar, el contenido y la forma de vida. Por lo tanto, para apoyar el progreso de la educación en el hogar, todas las partes interesadas deben compartir regularmente mentalidades de gestión de educación en el hogar.

En Lima (Perú) Paredes (2013) en su artículo tuvo como objetivo, establecer la relación entre la Cohesión de equipos de trabajo y el clima laboral percibido por los empleados de la Universidad de Montemorelos. La metodología que uso fue de investigación descriptiva, cuantitativa, correlacional, de campo y de corte transversal. Las pruebas que se utilizó fueron de Pearson, se determinó que tuvo una relación lineal positiva y significativa alta entre las dos variables. La prueba estadística se encontró un valor r de .803 y un nivel de significación p de .000.

En Lima (Perú) Morales (2018) en su estudio tuvo como objetivo en determinar los niveles de trabajo en equipo en los colaboradores internos de la empresa Ajinomoto, la metodología usada fue descriptiva, no experimental y diseño comparativo. Se concluyó que existe relación positiva, alta significativa entre las dos variables con rangos de rho = 0.820 a un rho = 0.835.

En Lima (Perú) Salcedo (2020) en su estudio tuvo como objetivo principal determinar el trabajo en equipo como influye en la satisfacción laboral de los

docentes de las Universidades Privada de la Provincia de Huacho. Su metodología fue descriptivo e inductivo, no experimental, aplicada, descriptivo y correlacional. Se concluyó que existe significación bilateral de 0,0033 siendo este menor a 0,05 entre las variables y correlación de 0.904.

En Lima (Perú) según Escalante (2018) en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo principal, establecer la relación de la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo. La investigación fue correlacional, aplicada y diseño no experimental con corte transversal. Se determinó que si existe correlación entre ambas variables, con una significancia de = 0.000, siendo esta menor a 0,05 y Correlación de 0.994.

También en Lima (Perú) según Del Campo et al. (2017) en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo identificar impacto de liderazgos empoderamiento y compartido en el comportamiento innovador en equipos de trabajo; la metodología fue no experimental, transversal. En conclusión, según las deducciones a través del programa SPSS tiene correlación entre las variables siendo la significancia en 0,001, menor a 0,005 lo cual lo conlleva a ser positiva y alta con una correlación de 0,92.

En Zulia (Venezuela) Hincapié et al (2018) en su artículo Liderazgo transformacional y mejoramiento continuo en equipos de trabajo de pymes colombianas, tuvo como objetivo en analizar la influencia de los rasgos del liderazgo transformacional sobre los procesos de mejoramiento continuo, la metodología que uso fue correlacional y descriptiva. La población fue de 304 personas pertenecientes a 72 empresas, lo cual se realizó encuestas, se utilizó la escala de Likert. Luego de ejecutar el análisis de fiabilidad, se levantaron dos modelos de regresión múltiple para diferenciar las hipótesis, utilizando el software SPSS 21. Se concluyó que hubo una influencia significativamente positiva en el mejoramiento continuo, se observó que la relación en ambas variables de 0,668 y con un nivel de significancia menor a 0,001.

En cuanto a las **teorías relacionadas al tema**, es útil mencionar que para la variable 1 “gestión de procesos”, Idalberto Chiavenato (1999) indica que la coherencia se encuentra mezclada a la metodología y procesos con los cuales la empresa cree que logrará rotundos desenlaces o soluciones. Para que conste

coherencia es preciso que se vincule con el beneficio de las metas ansiadas, lo cual concuerda con Fajar y Mahendrawathi (2019) en precisar las pautas que tendrá la organización. Llanes-Font, Isaac-Godínez, Moreno-Pin y García-Vidal (2014) señalaron en que, la gestión por procesos se alinea e integra para beneficio de la organización, siendo los resultados planificados; un claro ejemplo lo presentan Cabrera, Leon, Medina y Chaviano (2015) con respecto a las organizaciones en señalar que para lograr efectividad, debe de tener bien definidos los procesos.

En cuento a la variable 2 “equipos de trabajo”, se recopiló información en donde Katzenbach y Smith (1993) definen que el equipo de trabajo es un reducido número de elementos con destrezas adicionales, comprometidos con un fin, en ventaja y orientación, que se meditan recíprocamente solidarios. Se refiere a los "conceptos básicos del equipo", que deben aplicarse rigurosamente para superar las barreras que impiden las relaciones requeridas en lo que llaman un "equipo real".



Figura 1. Principio básico del equipo

Fuente: Katzenbach y Smith (1993), The discipline of teams

Los conceptos básicos del equipo se muestran como un triángulo en el que los vértices muestran las cosas que los equipos entregan. Los lados del triángulo y los tres triángulos internos representan los elementos y comportamientos que permiten los entregables. Por ejemplo; Tener un enfoque común y objetivos significativos fomentan el compromiso en los miembros del equipo y ese compromiso, a su vez, apoya los efectos de la labor combinada y el incremento particular.

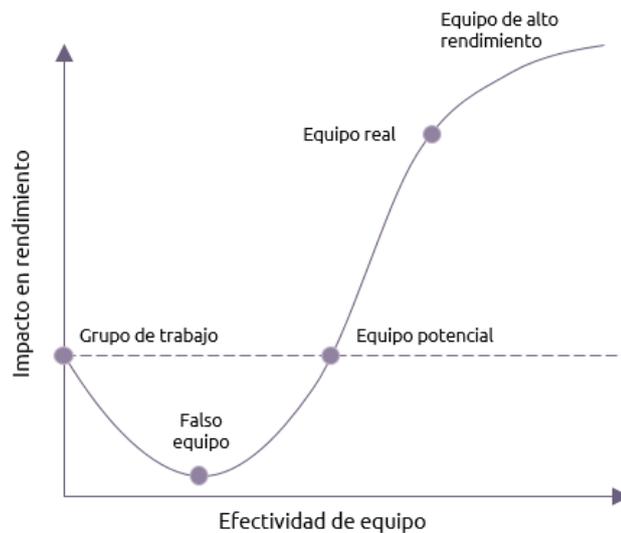


Figura 2. Curva de rendimiento

Fuente: Katzenbach y Smith (1993), The discipline of teams

En la figura 2 se puede interpretar el inicio y final de un equipo. Lo cual se inicia como grupo, en donde no existe un propósito común, después de pasar con varios inconvenientes la curva tiene una ascendencia hasta formar equipo de alto rendimiento, concordando con Patrón, Medina y Sahui (2015) en optimizar las actividades necesarias para el desarrollo de equipos.

En la **gestión de procesos** se corrobora como uno de las superiores técnicas de organización institucional para conquistar grandiosos índices de eficacia, rendimiento y perfección. Es una disciplina de asistencia regulada por metodologías y tecnologías, esencial en las relaciones profesionales hoy en día, ya que da lugar a la entrega de la información dentro de las colocaciones, por lo tanto se justifica su investigación para cumplir y mejorar las metas corporativas; elementos que en unión se aproximan al perfeccionamiento de las compañías y de sus empleados para que alcancen su mejor desempeño en las empresas. Para Maldonado (2018) La gestión de procesos es una sistemática colectiva y de orden de gestión, cuyo fin será optimizar el ejercicio y la excelencia de cada uno de los procesos en una empresa, obteniendo estas trayectorias en base a los conocimientos que se deben plantear, crear, constituir, demostrar y perfeccionar de forma incesante. Para Bravo (2015) señala que es una representación ordenada de nivelar, alcanzar y desarrollar el valor adicionado sobre los métodos en la organización desempeñando con la habilidad del negocio y encumbrar el horizonte de agrado de

los clientes internos y externos. Sin embargo, Sujova y Marcinekova (2015) y Fischer, Imgrund, Janiesch y Winkelmann (2019) menciona que es un tipo de cometido que se deduce en la estructura como un acumulado de conocimientos y presenta una visualización sistemática, medición y mejora de los procesos de negocio. Se establece en la variación de las técnicas como un grupo de procesos acoplados que respondan la combinación de todos los métodos compaginados optimizando la realidad y el gusto de todos los grupos de beneficio en el cual se encuentran los clientes y/o proveedores y establecer estructuras organizativas flexibles, logran una capacidad de respuesta adecuada en los niveles operacionales y estratégicos, y utilizan la atención al cliente. Según Carvajal et al. (2017) lo mencionan como una manera sistemática de equilibrar, comprender y crecer el costo incorporado de los métodos de la compañía desempeñándose con la habilidad del ejercicio y encumbrar el horizonte de complacencia de los usuarios. Para Díez, Villa, López y Iraurgi (2020) señalan que la gestión por proceso es la vía para obtener el agrado del usuario. Por lo cual primeramente se debe evaluar sus requisitos o pedidos para luego ofrecer soluciones a la demanda de los interesados. De esta forma las compañías se deben organizar para desarrollar metodología, esto concuerda lo señalado por Galvis y Gonzáles (2014) en donde mencionan que las empresas en la actualidad han prestado más atención y han invertido mayores recursos en la gestión de procesos por ser una forma de perfeccionar y de conceder a las organizaciones con instrumentos y destrezas que les admitan responder ágilmente a los cambios, coincidiendo con Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández (2014) en señalar que en la última década despierta un interés progresivo, utilizado por muchas compañías, buscando que los procesos contribuyan estructuras con una mayor cabida de adaptación al entorno versátil, con mayor elasticidad, capacidad y con orientación hacia los logros.

Según Maldonado (2018) menciona tres mapas de procesos; **proceso estratégico**; refiriéndose a los concernientes con la destreza de la empresa, considerando la representación como se constituye los objetivos, con el fin de monitorear el desempeño, siendo como una vía de mantener en vigilancia. Es decir cómo se participa la estrategia y la forma de cómo llegar a la satisfacción de los clientes. También **procesos operativos**; atienden brevemente en la gestión del negocio y satisfacer insuficiencias concretas de los clientes, por mantener contacto

directo con ellos, consiguiendo que estos sean valorados con la calidad, comercialización, planificación y prestación del servicio; y como último, los **procesos de apoyo**; son servicios íntimos precisos para cumplir el soporte, proveen a la organización de los materiales y sostén preciso, como; los materiales, maquinaria y personal.

Se requiere así también de teorías científicas que permitan fundamentar los objetos de estudio, al respecto de **equipo de trabajo**. Para Robbins y Judge (2017) describe a equipo de trabajo como una fracción de una agrupación de trabajo, en el cual, solo el equipo se establece hacia conseguir una correlación rentable con sus integrantes. Genera concordancia efectiva gracias al esfuerzo sistematizado, dando como consecuencia un horizonte de beneficios preferentes al total de las contribuciones particulares. Según Hernández, Muñoz, Mejía, Peña, Rangel y Torres (2017) el equipo de trabajo es un prototipo de grupo que se determina por tener atributos, habilidades, conocimientos y ser muy específicos que lo diferencian de otros tipos de grupos. Sus integrantes son más interactivos, es una mezcla entre el esfuerzo personal y terminar por lograrlos. Para Ayoví Caicedo (2019) y Falgueras et al. (2014) coinciden que los equipos son grupos de individuos que tienen capacidades adicionales complementándose y relacionándose de manera interdependiente, decidida y con compromiso asociada para conquistar las metas como organización completamente reconocidos con cuadros de las consecuencias. Para Rangel, Lugo y Calderón (2018) y Louffat (2016) señalan que se constituyen intencionalmente para producir la capacidad y realizando tareas relevantes siendo estos idóneos para funcionar con tiempo adecuándose a cualquier inconveniente que exista en el ambiente, lo cual se complementa el concepto de Malpica, Rossell y Hoffman (2014) al señalar que los equipos están obligados a desplegar un impulso creador para formar sucesos ventajosos de forma unida. Para Tejano, Garay, Romero (2017) es más específico, señala es un conjunto de personas organizadas que tienen una consigna, una creencia evidente, y una norma seria de la potestad y las labores, está encaminado hacia la obtención de objetivos globales más amplios que los específicos que justifican su propia existencia dentro de organizaciones cuya misión es la producción de bienes o servicios, se complementa con lo que mencionan Gómez-Torres, Gómez- Alcántara, Calderón y Bernardino

(2020) siendo indispensables los equipos por reunir habilidades, logrando esfuerzos conjuntamente.

Según Robbins y Judge (2017) considera cuatro ramas de equipo de trabajo; como **equipos de trabajo para resolver problemas**, determinan los estándares de calidad y resuelven los problemas de los productos concluidos; estos escasamente tienen la potestad de resolverlos por su propia cuenta. Así también **equipos de trabajo autodirigidos** son conjuntos de colaboradores se encargan de las labores afines o interdependientes, y ocupan gran cantidad de encargos de sus funcionarios. Por lo cual dichos trabajos contienen idear y proyectar el trabajo, determinar las labores a los integrantes, dar disposiciones operantes, afrontar las dificultades, y atarear con vendedores y compradores. Las zonas de control distinguen limitada la jerarquía y en momentos llegan a separarse. Robbins y Judge también mencionan a los **equipos transfuncionales** son una vía eficaz para alcanzar que el personal de diferentes departamentos de una empresa, o incluso de otras; comercialice investigación, despliegue opiniones nuevas, solucione dificultades y regularice planes dificultosos; y por último los equipos virtuales utilizan conjunto de técnicas de computación para reclutar piezas que están distantemente con el fin de conseguir un objetivo. Por último los **equipos virtuales** son tan generalizados y la avanza con velocidad la tecnología, que podría llamarse injustamente “virtuales”. La gran parte de la empresa al menos utiliza una parte de su trabajo en forma remotamente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Baena (2017) “El tipo de **investigación fue aplicada** o también llamada utilitaria que importan las ciencias obtenidas por la investigación de tipo básica; hacia el juicio y salida de dificultades inmediatas. Es la aplicación real del procedimiento y la investigación, en donde se plantea problemas precisos que requieren soluciones inmediatas e iguales de concretas.”

El **diseño fue no experimental**, ya que para Vidalina Mata (2013) ya que se efectúa sin manejar intencionadamente las variables que busca descifrar, sino que se satisface con observar los anómalos de su utilidad en su contexto originario, para luego describirlos y examinarlos sin necesidad de oponerse en su ambiente. También fue de **corte transversal** ya que la recaudación de datos se realiza en un tiempo corto determinado, este diseño es adecuado cuando la indagación se centraba en estudiar cuál es el horizonte de una o muchas variables en un tiempo específico.

El **enfoque fue cuantitativo**, ya que según Díaz- Narváez y Calzadilla- Núñez (2015) estos se desarrollan a través de cálculos numerales, manejando la recaudación y los estudios de datos para responder interrogaciones de investigación y experimentar conjeturas sólidas, confiando en la medición a través de números, en el conteo y, seguidamente por la estadística.

El **método fue hipotético deductivo**, ya que se expresarán si las hipótesis fueron auténticas. Salinas (2016)” El **nivel de investigación fue correlacional**, lo cual pretende representar o no la relación de los fenómenos entre sí. Tiene la finalidad de sondear la reciprocidad entre las variables. El soporte es el uso de herramientas estadísticas”. Sánchez y Reyes, (2018) fue también descriptiva ya que “es del nivel esencial en la investigación, siendo la plataforma de estos; se presenta a través de preguntas que se manifiesta el investigador.”

#### 3.2. Variables y Operacionalización

Debido a que el estudio es de nivel relacional, se presentó dos **variables**.

La variable 1 fue: gestión de procesos, en cuanto a sus dimensiones son: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte. Cabe resaltar

que la variable es cualitativa, por lo que será cuantificada a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal

La variable 2 fue: equipos de trabajo, y sus dimensiones son: equipos para resolver problemas, equipos de trabajo autodirigidos, equipos transfuncionales y equipos virtuales. Cabe resaltar que la variable fue cualitativa, por lo que fue cuantificada a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal

Tenemos que precisar que según Hernández et al. (2014) una variable “es una participación que consigue oscilar y su diversificación es dispuesta de calcularse u observarse”. Así también Hernández et al. (2014) Indica que **Operacionalización** es una variable expresa convertir conceptos dudosos a unidades de cálculo.”

### **3.3 Población y muestra**

Para Sánchez y Reyes (2018) la población es un acumulado integrado por todos los elementos que tiene una serie de peculiaridades habituales. Está conformada por el 100% de la población, considerando a 30 colaboradores de la agencia del distrito de puente piedra.

Criterio de inclusión: Todos los colaboradores de la entidad bancaria del distrito de Puente Piedra.

Criterio de exclusión: Se excluyó a aquellos sujetos que no laboran en la empresa, es decir al personal del retail en donde se encuentre la agencia bancaria.

### **3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según, Ceballos, Rodríguez y Gonzáles (2018), los métodos de **recolección de datos** son los diferentes modales de conseguir la indagación y permiten profundizar en el conocimiento. Como por ejemplos; la vigilancia directa, la encuesta y la entrevista, el análisis documental, entre otros. En esta oportunidad se manejó la **técnica** de encuestas.

Para Valderrama (2015) el **instrumento** es parte de una técnica de recaudación de fundamentos, recogiendo y almacenándolos. Consigue proporcionarse como una prueba, pauta, regla, cuestionario o test. Para esta investigación se utilizó el cuestionario, lo cual se puede encontrar en el ANEXO 2 consta de 25 preguntas.

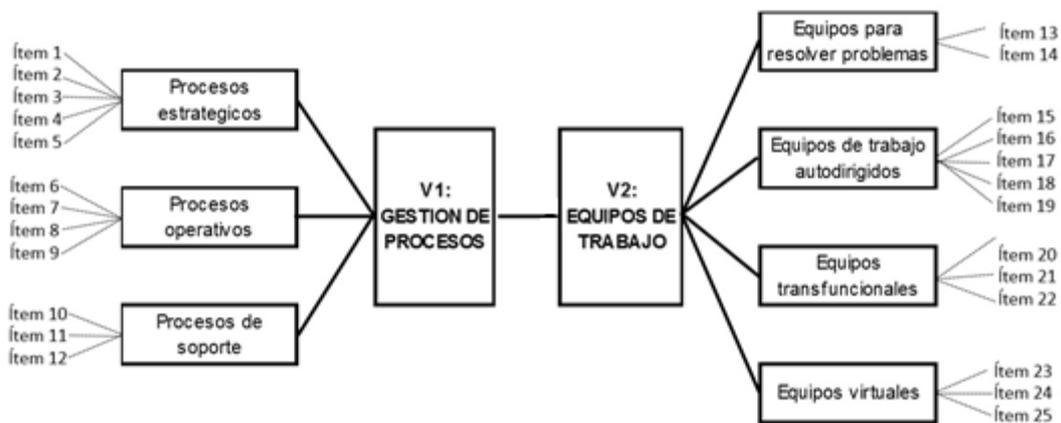


Figura 3. Estructura de instrumento

Fuente: Elaboración propia

La escala de tipo Likert es una técnica utilizada que permite la medición. De estos se realizó a través de cuestionario, utilizando esta escala de Likert de 5 niveles de objeciones: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y siempre.

Para Hernández et al. (2014) **validez**, se describe al nivel en que un elemento efectivamente calcula la variable que intenta calcular. La validación se confirmó tras la evaluación de seis expertos, los cuales que realizaron una minuciosa revisión, testificando que evalúen las variables, dimensiones e instrumentos y concuerden a las necesidades de la exploración. El resultado cualitativo del mismo fue “aplicable” (ANEXO 6) y el cuantitativo se realizó a través de la V. de Aiken (ANEXO 7)

Para Sánchez y Reyes (2018) la confiabilidad involucra las formas de inmovilidad, permanencia, precisión, tanto de los materiales como de los datos y las metodologías de investigación. Esta fue dada a través de la prueba de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman. Para la valoración de dichos coeficientes, se utilizó la propuesta por Chaves-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 1  
*Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0.5[	Inaceptable
[0.5 ; 0.6[	Pobre
[0.6 ; 0.7[	Débil
[0.7 ; 0.8[	Aceptable
[0.8 ; 0.9[	Bueno
[0.9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018)

El resultado de **alfa de Cronbach** para los 25 ítems fue de 0,89 (bueno). Se determinó el alfa de Cronbach para las dos variables, obteniendo el valor de 0,85 para la variable 1 (bueno) y para la variable 2 el valor de 0,82 (bueno). Un análisis más profundo se realizó al determinar el alfa de Cronbach por cada dimensión, obteniendo los valores de 0,57; 0,73 y 0,52 para las dimensiones de la variable 1 procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte respectivamente. Así como también se obtuvo el alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable 2; con los valores 0,73; 0,66; 0,45 y 0,49 siendo estas, equipos para resolver problemas, equipos de trabajo autodirigidos, equipos transfuncionales y equipos virtuales respectivamente. El cálculo estadístico puede ser verificado en el ANEXO 9.

Se vio beneficioso realizar la prueba de **dos mitades de Guttman**, a fin de obtener una segunda opinión de confiabilidad, obteniendo el valor de 0,83, lo cual se encuentra detallado en el ANEXO 10.

### 3.5 Procedimientos

Una vez terminada la encuesta se recolecto la información, dicha base de datos se ordenó y proceso en el programa Microsoft Excel, luego de ello se vació la información al sistema SPSS versión 24, haciéndose el análisis estadístico. También podemos mencionar que realizamos los análisis descriptivos generales, la prueba de normalidad, entre otros.

### 3.6 Método de análisis de datos

Se detallaron identificaciones **descriptivas generales**, los cuales muestran el rango mínimo y máximo, la media, la desviación estándar y la varianza. Se detallaron datos **descriptivos por ítem (tablas de frecuencia)**, donde se observa la valoración, también la frecuencia y los porcentajes válido y acumulado.

Se ejecutó la **prueba de normalidad**, de Shapiro-Wilk, por la población menor a 40. Los valores desarrollados revelan una conducta no paramétrico o no normal cuando la significancia de al menos una de las variables analizadas es menor a 0,05, entonces la prueba de hipótesis que se debe aplicar es Rho de Spearman, en la cual se basó en la propuesta y tabla de Martínez y Campos (2015).

Tabla 2

*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor de <i>rho</i>	Interpretación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
- 0,7 a - 0,89	Correlación negativa alta
- 0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
- 0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
- 0,01 a - 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

### 3.7 Aspectos éticos

Esta labor de indagación es respaldada por cada fuente bibliográfica de cada autor, revista, libros, y artículos, constando responsabilidad en los derechos de cada uno de ellos, tienen que ver con la autenticidad de los datos que se consignan en la investigación, siendo transcendental el consentimiento informado para obtener la contribución de los participantes. También se reservará el origen de los

encuestados, como también las respuestas expuestas en el cuestionario. Por lo consiguiente se tendrá una reservada discreción de toda la información conseguida y confirmada. Finalmente, recalcar también el empleo de las normas APA para impedir cualquier escenario de plagio u omisión de informes, destinado de carácter apropiado las referencias.

#### IV. RESULTADOS

Según Sánchez y Reyes (2018) Una prueba de hipótesis es una experiencia estadística por el cual se determina si existe suficiente evidencia en un modelo de datos para concluir que cierto estado es válido para toda la población. Se utilizó la **prueba de normalidad** para establecer si un conjunto de datos está bien formado. Para establecer la distribución de la información recogida, se realizó el estadístico de Shapiro – Wilk ya que nuestra población será de 30 colaboradores.

Tabla 3  
*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE PROCESOS	0.845	30	0.000
EQUIPOS DE TRABAJO	0.787	30	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la tabla 3 Los resultados detallados muestran una conducta no normal o no paramétrico cuando la significancia de al menos una de las variables analizadas es menor a 0,05, entonces la prueba de hipótesis que se debe aplicar es Rho de Spearman. Los resultados de la prueba dan un nivel de significancia de 0 ,000 para las dos variables.

Tabla 4 Estadísticos descriptivos generales

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Error estándar	Desviación estándar	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico
La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.	30	4	1	5	2.77	0.202	1.104	1.220
Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.	30	3	1	4	3.20	0.182	0.997	0.993
Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.	30	4	1	5	2.93	0.219	1.202	1.444
Quienes monitorean el software son profesionales calificados.	30	4	1	5	3.23	0.223	1.223	1.495
Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente.	30	4	1	5	3.03	0.251	1.377	1.895
La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	30	4	1	5	3.40	0.218	1.192	1.421
Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados	30	4	1	5	2.93	0.203	1.112	1.237
El personal esta designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio.	30	4	1	5	2.90	0.232	1.269	1.610
El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.	30	4	1	5	2.90	0.232	1.269	1.610
Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.	30	4	1	5	2.93	0.203	1.112	1.237
Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	30	4	1	5	2.93	0.219	1.202	1.444
La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.	30	4	1	5	3.23	0.223	1.223	1.495
Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados.	30	4	1	5	2.67	0.205	1.124	1.264
La naturaleza del servicio genera que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.	30	4	1	5	3.00	0.186	1.017	1.034
Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.	30	4	1	5	2.73	0.214	1.172	1.375
Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos.	30	4	1	5	2.87	0.224	1.224	1.499
Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.	30	4	1	5	3.17	0.220	1.206	1.454
Cada grupo tiene la potestad de autodirigirse pues es competente para enfrentar los problemas.	30	4	1	5	3.30	0.226	1.236	1.528
El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo	30	4	1	5	3.17	0.230	1.262	1.592
Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.	30	4	1	5	2.73	0.214	1.172	1.375
Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.	30	4	1	5	3.50	0.208	1.137	1.293
Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.	30	4	1	5	2.67	0.205	1.124	1.264
La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.	30	4	1	5	3.23	0.223	1.223	1.495
Los resultados de los equipos son confiables.	30	4	1	5	2.93	0.203	1.112	1.237
El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.	30	4	1	5	3.03	0.232	1.273	1.620

En las tablas 4 y 5 podemos encontrar los **estadísticos descriptivos generales**, se puede apreciar un conjunto de datos, la cantidad total de la población (30), la media siendo el ítem “La naturaleza del servicio genera que en el área los equipos resuelven los problemas de mayor incidencia” (tabla 4) como el de mayor promedio, también en la tabla 5 el de mayor promedio es la dimensión “equipos para resolver problemas.

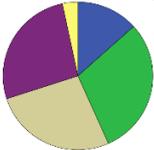
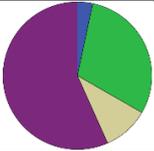
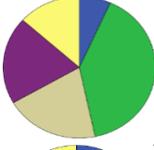
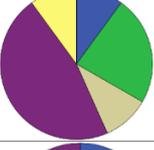
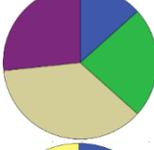
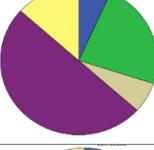
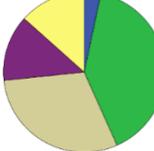
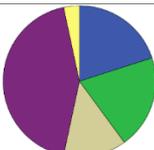
Tabla 5  
*Estadísticos descriptivos generales.*

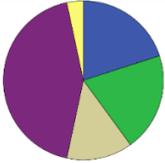
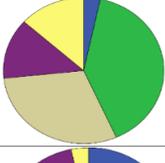
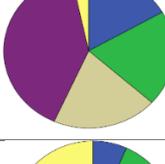
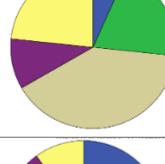
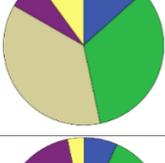
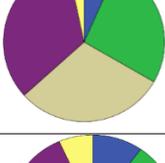
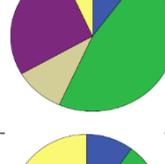
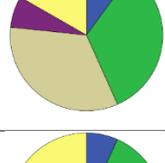
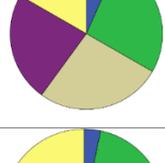
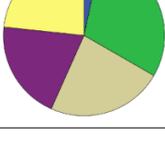
	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media		Desviación estándar	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico	Estadístico
GESTIÓN DE PROCESOS	30	3	2	5	3.17	0.136	0.747	0.557
Procesos estratégicos	30	4	1	5	3.03	0.155	0.850	0.723
Procesos operativos	30	3	2	5	3.13	0.164	0.900	0.809
Procesos de soporte	30	3	2	5	3.07	0.159	0.868	0.754
EQUIPOS DE TRABAJO	30	2	2	4	3.00	0.117	0.643	0.414
Equipos para resolver problemas	30	4	1	5	3.10	0.182	0.995	0.990
Equipos de trabajo autodirigidos	30	3	2	5	3.10	0.130	0.712	0.507
Equipos transfuncionales	30	4	1	5	3.07	0.159	0.868	0.754
Equipos virtuales	30	3	2	5	3.13	0.164	0.900	0.809

Datos que podemos observar en estas tablas también son la desviación estándar que según Sánchez y Reyes (2018) señala como el cociente de desviación de las evaluaciones con relación a la media.

**Los resultados descriptivos ítem por ítem**, se aprecian en la Tabla 6, donde se detalla la alternativa con mayor votación. Se representa en el color amarillo representa “Siempre”, el color morado “Casi siempre”, el color plomo “A veces”, el color verde “Casi nunca” y el color azul “Casi nunca”. Dicha información se encuentra con mayor detalle en el ANEXO 13

Tabla 6  
Resultados descriptivos ítem por ítem

Pregunta	ÍTEM	
1	El 30 % de los encuestados señala que Casi nunca la estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.	
2	El 56 % de los encuestados señalan que Casi siempre Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.	
3	El 40 % de los encuestados señalan que Casi nunca los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.	
4	El 47% señala que Casi siempre Quienes monitorean el software son profesionales calificados.	
5	El 37% señala que A veces Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente.	
6	El 50% señala que Casi siempre La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	
7	El 40% señala que Casi nunca Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados	
8	El 43% señala que Casi siempre El personal esta designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio.	

9	El 43% señala que Casi Siempre El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.	
10	El 40% señala que A veces Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.	
11	El 40% señala que Casi Siempre Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	
12	El 40% señala que A veces La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.	
13	El 37% señala que A veces Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados.	
14	El 33% señala que Casi siempre La naturaleza del servicio genera que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.	
15	El 47% señala que Casi nunca Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.	
16	El 34% señala que A veces Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos.	
17	El 27% señala que A veces Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.	
18	El 30% señala que Casi nunca Cada grupo tiene la potestad de autodirigirse pues es competente para enfrentar los problemas.	

19	El 47% señala que Casi Siempre El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo	
20	El 47% señala que Casi nunca Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.	
21	El 27% señala que Casi siempre Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.	
22	El 37% señala que A veces Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.	
23	El 40% señala que A veces La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.	
24	El 43% señala que Casi nunca Los resultados de los equipos son confiables.	
25	El 43% señala que Nunca El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.	

Fuente: Elaboración propia

Para efectuar las **pruebas de hipótesis**, se confirmó que se emplearan las pruebas no paramétricas mediante Rho de Spearman ya que no existen una distribución normal. Mondragón Barrera (2014) menciona que es en donde intenta explorar la dirección y magnitud de la agrupación de dos variables.

Tabla 7  
*Prueba de Hipótesis: Rho de Spearman*

		Equipos de trabajo	Gestión de procesos	Procesos estratégicos	Proceso operativos	Procesos de soporte	
Rho de Spearman	Equipos de trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	,603**	,448*	,553**	,450*
		Sig. (bilateral)		0.000	0.013	0.002	0.013
		N	30	30	30	30	30
	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	,603**	1.000	,846**	,768**	,826**
		Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.000
		N	30	30	30	30	30
Procesos estratégicos	Coeficiente de correlación	,448*	,846**	1.000	,542**	,674**	
	Sig. (bilateral)	0.013	0.000		0.002	0.000	
	N	30	30	30	30	30	
Procesos operativos	Coeficiente de correlación	,553**	,768**	,542**	1.000	,628**	
	Sig. (bilateral)	0.002	0.000	0.002		0.000	
	N	30	30	30	30	30	
Procesos de soporte	Coeficiente de correlación	,450*	,826**	,674**	,628**	1.000	
	Sig. (bilateral)	0.013	0.000	0.000	0.000		
	N	30	30	30	30	30	

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

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

De acuerdo a la Tabla 7, se puede obtener las siguientes deducciones.

La Variable 1 “gestión de procesos”, presento correlación significativa con la variable 2 “equipos de trabajo”, lo cual está sustentado en el resultado de significación bilateral de 0,000. En cuanto al grado de correlación, este fue de 0,603\*\* representando una correlación positiva moderada.

La dimensión 1 “procesos estratégicos” presento correlación significativa con la variable 2 “equipos de trabajo”, lo cual está sustentado en el resultado de significación bilateral de 0,013. En cuanto al grado de correlación, este fue de 0,448\*\* representando una correlación positiva moderada.

La dimensión 2 “procesos operativos” presento correlación significativa con la variable 2 “equipos de trabajo”, lo cual está sustentado en el resultado de significación bilateral de 0,002. En cuanto al grado de correlación, este fue de 0,553\*\* representando una correlación positiva moderada.

La dimensión 3 “procesos de soporte” presento correlación significativa con la variable 2 “equipos de trabajo”, lo cual está sustentado en el resultado de significación bilateral de 0,013. En cuanto al grado de correlación, este fue de 0,450\*\* representando una correlación positiva moderada.

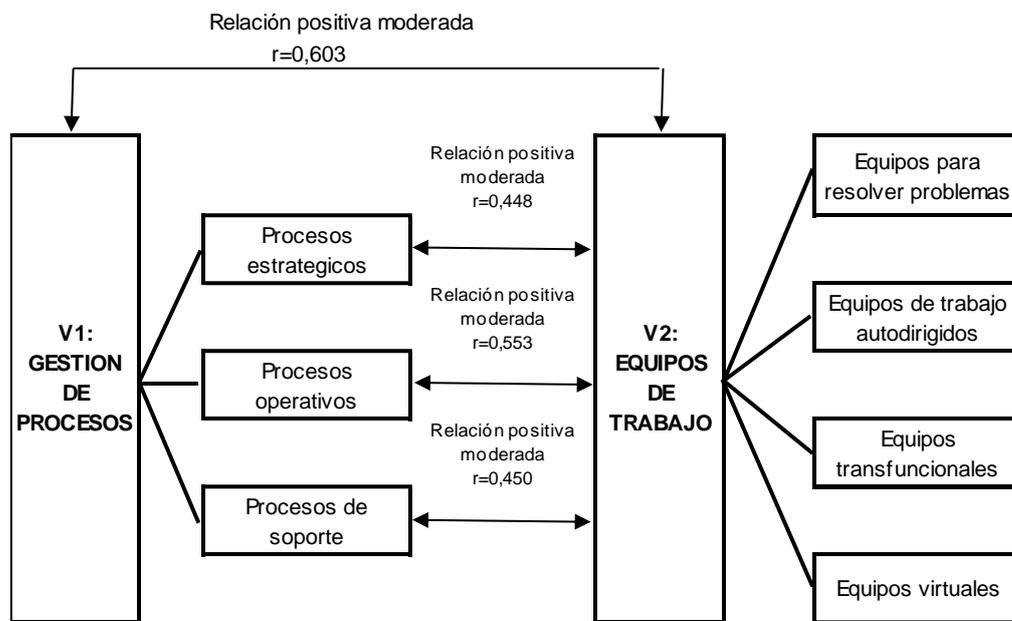


Figura 4. Estructura de correlación

Fuente: Elaboración propia

Según la figura 4 las dimensiones de la variable 1 “gestión de procesos” tienen relación positiva moderada con la variable 2 “equipos de trabajo”.

## V. DISCUSIÓN

Para Rogel-Salazar (2018) la discusión de las deducciones es primordial, ya que la posición del investigador será crítica y honesta, estableciendo las diferencias o las coincidencias; generando teorías para el debate.

Discusión con los antecedentes:

En cuanto al trabajo presentado por Valenzuela (2017), tuvo como objetivo en fijar la relación entre la gestión de procesos y el clima social laboral, esta investigación planteo comprobar la relación entre la gestión de procesos y equipos de trabajo. En cuanto al contexto estudiado por Valenzuela (2017), su estudio fue realizado en una institución pública, con una población de 150 colaboradores, en la ciudad de Lima, por otro lado, esta investigación fue realizada en una institución privada del sector bancario teniendo como punto la zona norte y con 30 colaboradores. En ambos se realizó la prueba de rho de Spearman obteniendo valores de significancia calculada menor a 0.05, y por lo tanto, estableciendo relación entre las variables, asumiendo una correlación positiva moderada en las investigaciones. En la tesis presentada por Valenzuela (2017) tuvo un valor de 0,502 y esta investigación fue de 0,603. Se concluyó que las variables gestión de procesos y clima social laboral, experimentadas por Valenzuela existió una relación en el medio trabajado, para lo cual se complementó con este estudio, agregando demostración estadística en la variable gestión de procesos y su concordancia con la variable equipos de trabajo, en la zona norte de la capital.

El trabajo de investigación realizado por Villavicencio (2016) tuvo como objetivo en determinar la relación entre la gestión de procesos administrativos y la calidad de atención en usuarios públicos en un hospital. La población fue de 70 colaboradores del sector público se basó en los empleados del Ministerio público siendo este de 70 personas. También se realizó en la ciudad de Lima al igual que esta investigación. En ambos estudios se utilizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo valores significativos entre sus dos variables de 0,621, indicando así una correlación moderada. En las investigaciones se puede verificar que utilizan el método de análisis de prueba no paramétrica por tener variables cualitativas. En esta investigación también tiene un resultado de correlación moderada y como valor

de 0,603; muy cerca de la investigación de referencia. Por último, se concluye que las variables gestión de procesos administrativos y la calidad de atención existe una relación significativa, siendo de buen aporte y complemento para nuestra investigación, al demostrar estadísticamente la relevancia con las variables correlacionales de gestión de procesos y equipos de trabajo.

En cuanto al trabajo presentado por Povich (2018), tuvo como objetivo en establecer la relación entre la gestión por procesos y las capacidades de gestión administrativa, mientras que esta investigación planteo determinar la relación entre la gestión de procesos y equipos de trabajo. En cuanto al contexto estudiado por Povich (2018), su estudio fue realizado en una empresa privada del rubro de transportes, con una población de 180 colaboradores, en la ciudad de Lima, distrito de San Isidro, por otro lado, esta investigación también fue en una empresa privada del rubro bancario en el distrito de Puente Piedra y con 30 colaboradores. En ambos se realizó la prueba de rho de Spearman obteniendo valores de significancia calculada menor a 0.05, y por lo tanto, estableciendo relación entre las variables, asumiendo una correlación positiva moderada en las investigaciones. En la tesis presentada por Povich (2018) obtuvo un coeficiente de correlación de 0,656 y esta investigación fue de 0,603. Se concluyó que las variables gestión de procesos y capacidades de gestión administrativa, experimentadas por Povich se acepta la hipótesis general, existió una relación entre ellas, para lo cual se complementó con este estudio, agregando demostración estadística en la variable gestión de procesos y su concordancia con la variable equipos de trabajo, en la ciudad de Lima

En estudio realizado por Ricardo, Medina y Puentes (2017) tuvo como objetivo presentar un procedimiento para la gestión de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizados en cementeras cubanas; este estudio se realizó después de que la empresa más grande de ese rubro en Cuba pudo reiniciar sus actividades; sin embargo la investigación de Gestión de procesos y equipos de trabajo de la entidad bancaria tiene años en crecimiento desde hace varios años. Las investigaciones coincidieron en sus premisas, en manifestar una orientación estratégica, elevando los resultados, aceptando distintos grupos de interés y poseer avance tecnológico. Tuvo una relación positiva alta de 0,891 con una significativa al nivel de 0,01 y esta investigación mantuvo un valor menor al de Ricardo, Medina

y Puentes, con un resultado de 0,603 y obteniendo relación significativa positiva moderada. Los datos mostrados por Ricardo, Medina y Puentes, complementaron esta investigación y coincidieron en explotar e investigar la variable en común que fue la de gestión de procesos.

En cuanto a los estudios realizados por Engchun, et al. (2017) Tuvo como objetivo examinar el estado de la gestión del proceso de aprendizaje en relación con las familias de educación, en la investigación se analizó que estos son de enfoque cuantitativo analizándose la media (4,75) y desviación estándar (0,5316) y con respecto a esta investigación tuvo como resultado en la media (3,17) y desviación estándar (0,747), los estudios realizados por ambos demuestran la relación, por lo cual lo integran lo diseñado por Engchun, et al. (2017) ya que analizan la misma variable, gestión de procesos; y llegando a la semejantes conclusiones, es decir en consisten en un plan de estudios, métodos de aprendizaje e instrucción, uso de medios y recursos de aprendizaje y evaluación de aprendizaje que son flexibles y adaptables.

Respecto a la investigación realizada por Paredes (2013) tuvo como objetivo establecer la relación entre la Cohesión de equipos de trabajo y el clima laboral percibido por los empleados; y este trabajo fue de establecer la relación entre gestión de procesos y equipos de trabajo, los trabajos tienen semejanza en su metodología, por ser cuantitativa, correlacional y de corte transversal e incluso pertenecen al rubro de empresas privadas; sin embargo la muestra de la investigación de Paredes (2013) se realizó en una universidad mexicana. Esta investigación se tomó en cuenta los empleados de la agencia ubicada en el distrito de Puente Piedra. En ambos estudios se utilizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo valores de significación bilateral menor a 0.05, y por lo tanto, estableciendo relación entre las variables, sin embargo los resultado de Paredes (2013) demostró una relación positiva muy alta ( $r = 0.803$ ), mientras que este estudio encontró correlación positiva moderada ( $r = 0.603$ ). Se concluye que, las variables equipos de trabajo y clima laboral trabajadas por Paredes tienen un alto porcentaje de relación en la situación experimentada, lo cual fue integrado para este estudio, al complementar evidencia estadística que la variable gestión de procesos también depende con la de equipos de trabajo.

El trabajo presentado por Morales (2019) tuvo como objetivo principal en establecer los niveles de trabajo en equipo en los colaboradores internos de la empresa Ajinomoto, es decir estableció la sociedad y paralelo del trabajo en equipo, en función a la edad, genero, años de servicio, nivel, área y condición laboral. Morales (2019) tuvo como población a 243 empleados; sin embargo esta investigación tuvo como variables la gestión de proceso y equipos de trabajo en una empresa bancaria en la zona norte y como población a 30 colaboradores. En ambas investigaciones se utilizó la prueba de rho de Spearman, teniendo como resultado en la investigación de Morales (2019) de rangos de 0,820 a un 0,835 existiendo una relación positiva, alta y muy significativa entre las dimensiones de trabajo en equipo. Este trabajo mantuvo un valor menor al de Morales, con un resultado de 0,603 y obteniendo relación significativa positiva moderada. Las investigaciones en mención se realizaron a través del programa estadístico SPSS. Se concluyó que los datos estadísticos mostrados por Morales tienen relevancia para complementar el estudio realizado por la variable equipos de trabajo, siendo estos de mayor puntuación para ser determinante en cualquier estudio que predomine esta variable.

En cuanto al trabajo presentado por Salcedo (2020) tuvo como objetivo establecer la relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en un grupo de universidades en la provincia de Huacho, siendo estas instituciones privadas, esta investigación se forjó en establecer una relación entre la gestión de procesos y equipos de trabajo en la ciudad de Lima, en el distrito de Puente Piedra, mantienen en similitud una variable en la cual sirve como aporte académico y profesional en las organizaciones. Para Salcedo (2020) la población estuvo compuesta por 580 personas y la muestra estuvo compuesta por 231 personas, mucho mayor a esta investigación que fue de 30 colaboradores. Las dos investigaciones realizan la prueba de rho de Spearman obteniendo resultados en la correlación positiva muy alta de Salcedo 0.904 con una significación bilateral de 0,0033 siendo este menor a 0,05 entre las variables. Mientras que este estudio encontró correlación positiva moderada de 0,603 con una significación bilateral de 0,000. Se concluyó que el estudio realizado por Salcedo contribuye al este estudio y a la vez lo complementa a través de su demostración estadística, completando y enriqueciendo esta investigación de las variables gestión de procesos y equipos de

trabajo. Tener en cuenta las provincias utilizadas para el estudio; por parte de Salcedo, la provincia de Huacho y está fue en el distrito de Puente Piedra.

Respecto a la investigación realizada por Escalante (2018) tuvo como objetivo principal en determinar la relación entre la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo, esta investigación planteo establecer la relación entre gestión de procesos y equipos de trabajo, los trabajos tienen similitud en su metodología, por ser de tipo aplicada, correlacional, no experimental y corte transversal, e incluso pertenecen al rubro de empresas privadas; sin embargo la muestra de la investigación de Escalante (2018) es de 109 colaboradores del área de sistemas. En esta investigación se tomó en cuenta los empleados de la agencia ubicada al norte de la capital, ya que hasta el cierre del año 2019 llegó a alcanzar con 70 sucursales a nivel nacional y con 2237 colaboradores, según memoria anual 2019. En ambos estudios se utilizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo valores de significación bilateral menor a 0.05, y por lo tanto, estableciendo relación entre las variables, sin embargo los resultados de Escalante (2018) demostró una relación positiva muy alta ( $r = 0.994$ ), mientras que este estudio encontró correlación positiva moderada ( $r = 0.603$ ). Se concluye que, las variables comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo, trabajadas por Escalante tienen un alto porcentaje de correlación en el ambiente experimentado, lo cual es integrado por este estudio, al adicionar evidencia estadística que la variable gestión de procesos también se relacionó con la de equipos de trabajo.

En cuanto a la investigación realizada por Del Campo et al. (2017) planteo en determinar impacto de liderazgos empoderamiento y compartido en el comportamiento innovador en equipos de trabajo; esta investigación determino en implantar la relación entre gestión de procesos y equipos de trabajo, los trabajos tienen semejanza en su metodología, por ser no experimental y corte transversal; en ambas se utilizó el programa SPSS. La investigación realizada por Del Campo et al. (2017) fue a una empresa privada de alimentos igual que esta, pero del rubro bancario. Las dos destacan por tener la variable de equipos de trabajo lo cual apuntaron a fomentar y fortalecer el desarrollo de esta. Los resultados arrojados por Del Campo et al. (2017) Tuvieron correlación entre las variables siendo la

significancia en 0,001, menor a 0,005 lo cual lo conlleva a ser positiva alta con una correlación de 0,92. Estos resultados ayudaron a esta investigación a complementarla para el desarrollo de los indicadores y tenerla como base, ya que este estudio encontró correlación positiva moderada de 0,603 con una significación bilateral de 0,000, debido a la diferencias en la población.

En cuanto al trabajo realizado por Hincapié et al. (2018) tuvo como objetivo en analizar la influencia de los rasgos del liderazgo transformacional sobre los procesos de mejoramiento continuo en equipos de trabajo de pymes; por lo tanto este trabajo estableció una relación entre la variable gestión de procesos con la de equipos de trabajo, teniendo en común muchos aspectos, como el mejoramiento de los procesos para el equipo de trabajadores, lo cual son las columnas de toda organización; así como también se asemejan en la metodología correlacional, sin embargo existió una amplia diferencia en la población de Hincapié et al. (2018) que fue de 304 personas de 72 empresas colombianas. Si bien es cierto la organización investigada en Lima cuenta con más de 2000 colaboradores a nivel nacional, solo se realizó la investigación en la entidad bancaria del distrito limeño ubicado al norte de la capital. Se observó en el estudio de Hincapié et al. (2018) que la correlación entre las dos variables de 0,668 y con un nivel de significancia menor a 0,001 y en la investigación realizada a la entidad bancaria tuvo correlación positiva moderada de 0,603 con una significación bilateral de 0,000, debido a la diferencias en la población.

Discusión con la teoría:

De acuerdo a los resultados obtenidos en los promedios encuestados guardan relación con las dimensiones de la variable Gestión de procesos del autor; Maldonado (2018) Con respecto a esta variable, los resultados a través del análisis descriptivo general, los promedios obtienen relación con la teoría, lo cual constituimos las dimensiones de procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte siendo los resultados de promedio altos por los encuestados (3,03; 3,13; y 3,07 respectivamente) utilizando la escala de Likert de 5 niveles, en donde 1 fue Nunca y 5 fue siempre. Es así, que la investigación ratifica el enfoque del autor con relación a las dimensiones que componen la variable Gestión de procesos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en los promedios encuestados guardan relación con las dimensiones de la variable Equipos de trabajo del autor; Robbins y Judge (2017) Con respecto a esta variable, los resultados a través del análisis descriptivo general, los promedios obtienen relación con la teoría, lo cual constituimos las dimensiones de equipos para resolver problemas, equipos de trabajo autodirigidos, equipos transfuncionales y equipos virtuales siendo los resultados de promedio altos por los encuestados (3,10; 3,10; 3,07; y 3,13 respectivamente) utilizando la escala de Likert de 5 niveles, en donde 1 fue Nunca y 5 fue siempre. Es así, que la investigación ratifica el enfoque del autor con relación a las dimensiones que componen la variable Equipos de trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con Lam (2016), las conclusiones es la unidad del reporte final de la exploración con la cual se intenta cerrar el contenido con proposiciones sintetizadas, constituyendo los aportes e innovaciones del estudio. En esta sección del informe de investigación se acopian las deducciones de la tesis enseñando la ratificación o no de los objetivos e hipótesis.

1. Se determinó la relación significativa entre la gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019.; hallándose con un valor para  $p=0,000$ (significativa), a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0,603, lo cual indica que existe una buena correlación positiva moderada entre las dos variables.

2. Se determinó la relación significativa entre los procesos estratégicos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019.; hallándose con un valor para  $p=0,013$ (significativa), a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral) y una correlación de 0,448, lo cual indica que existe una buena correlación positiva moderada entre las dimensión 1 y la variable 2.

3. Se determinó la relación significativa entre los procesos operativos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019.; hallándose con un valor para  $p=0,002$ (significativa), a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0,553, lo cual indica que existe una buena correlación positiva moderada entre las dimensión 2 y la variable 2.

4. Se determinó la relación significativa entre los procesos de soporte y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019.; hallándose con un valor para  $p=0,013$ (significativa), a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral) y una correlación de 0,450, lo cual indica que existe una buena correlación positiva moderada entre las dimensión 3 y la variable 2.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Según Orozco et, al. (2018) señala que las recomendaciones son resultados prácticos que se deducen y que se pueden trasladar en gestiones de perfección para las personas, incluso el investigador, para las instituciones y aún para la población estudiada o participante. Pueden ser de carácter científico, académico, administrativo o educativo.

Se recomienda a la entidad bancaria en donde se realizó la investigación, obtener mayor control y mejorar las competencias del personal; en donde sus actitudes sean las ideales, así como el seguimiento y ascenso de la aceptación de estos con el fin de tener un monitoreo y cumplimiento de objetivos. Así mismo, realizar acciones de mejora y de un amplio apoyo al personal existiendo un soporte trascendental en la organización la finalidad es concretar este proceso secundario con el principio de adaptación e integración a la empresa

A las empresas del sector bancario se recomienda con respecto a los procesos del negocio acelerar y certificar el seguimiento de los clientes, desde el contacto inicial hasta el proceso final con el fin de lograr en satisfacer el pedido del cliente; han sido dados a través de la prueba de rho de Spearman, la cual es una prueba estadística cuyas deducciones obtienen ser aprovechados en otros contenidos.

A las personas encargadas de realizar investigaciones en la línea de gestión de organizaciones y a estudiantes en general se pone este informe compilado para ser utilizado para enriquecer sus expectantes indagaciones, así como la selección de variables relevantes con la finalidad de formar discusión.

## REFERENCIAS

- Ayoví-Caicedo, J. (2019) *Teamwork: key to the success of organizations*. Revista científica Ciencias económicas y empresariales. Esmeraldas, Ecuador. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Baena, G (2017) *Metodología de la investigación*. (3.ª ed.). Grupo Editorial Patria. Mexico
- Benesova, et al. (2019) *Determination of Changes in Process Management within Industry 4.0*. Article scientific. University of West Bohemia, Department of Technologies and Measurement, Univerzité 8, Limerick. Irlanda <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.112>
- Bravo, J. (2015) *Gestión de Procesos con responsabilidad social*, Editorial Evolución S.A. Santiago de Chile. Chile
- Cabrera, et al. (2015) *Revision of the state of the art for the administration and improvement of the managerial processes*. Artículo científico. Universidad de Matanzas, Matanzas. Cuba. <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.v6n4.75>
- Carvajal, et al. (2017) *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad* (4.ª ed.). Editorial Mar Abierto. Ecuador.
- Ceballos, L. Rodríguez, L. González, S. (2018) *The qualitative research methodology as a need in nursing studies*. Revista de educación Mendive. Cuba. <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1411>
- Chávez-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018) *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje*. Revista Ensayos Pedagógicos Vol. XIII. Costa Rica. <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría de la administración* (5.ª ed.). McGraw Hill Interamericana. Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- Del Campo et al. (2017) *El impacto de liderazgos empoderamiento y compartido en el comportamiento innovador en equipos de trabajo*. Escuela de posgrado. Universidad del Pacífico. Lima, Perú <http://hdl.handle.net/11354/1897>
- Díaz- Narváez, V. y Calzadilla- Núñez, A. (2015) *Scientific Articles, Types of Scientific Research and Productivity in Health Sciences*. Universidad San Sebastián, Santiago. Chile. <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11>
- Diéz et al. (2020) *Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes*. Article

- scientific. Department of Innovation and Educational Organization, University of Deusto, España <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03824>
- Dominguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*. (3.ª ed.). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ancash. Perú.
- Engchun, et al. (2017) *Homeschooling in Southern Thailand: Status and proposed guidelines for learning process management*. Universidad Príncipe de Songkla. Revista Kasetsart de Ciencias Sociales. Pattani. Tailandia. <http://dx.doi.org/10.1016/j.kjss.2017.08.003>
- Escalante, B. (2018) *La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalía Perú S.A.*, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23796>
- Espinosa, E. (2018) *Hypothesis in research*. Revista de Educación Mendive. Universidad Técnica de Machala. Ecuador. <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197>
- Fajar y Mahendrawathi (2019) *A Conceptual Model for the Use of Social Software in Business Process Management and Knowledge Management*. Article scientific department of Information Systems. Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya. Indonesia <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.225>
- Falgueras et al. (2014) *Burnout and Teamwork in Primary Care Teams* Article scientific. Servicio de Psiquiatría, Hospital Universitario Vall d'Hebrón, Barcelona, España. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2014.01.008>
- Fernández-Bedoya, V. (2020) *Tipos de justificación en la investigación científica*. Revista Espíritu Emprendedor TES. Perú. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fischer et al. (2019) *Strategy archetypes for digital transformation: Defining meta objectives using business process management*. Universidad de Wurzburg, Alemania <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103262>
- Galviz-Lista, E. y González-Zabala, M. (2014) *Business process management tools and its relation to business process life cycle: a literature review*. Ciencia e Ingeniería Neogranadina. Universidad Militar Nueva Granada. Bogota. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v24n2/v24n2a03>

- Gómez Torres, et al. (2020) *From knowledge to practice: integration of work teams by nursing supervisor*. Revista electronica. Universidad de Costa Rica. <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i38.38385>
- Hernandez, et al. (2017) *A systematic literature review focused on the use of gamification in software engineering teamworks*. Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información. Mexico. <https://dx.doi.org/10.17013/risti.21.33-50>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P (2014) *Metodología de la Investigación*. (6.ª ed.). McGraw -HILL/Interamericana Editores, S.A. México.
- Hincapié et al. (2018) *Liderazgo transformacional y mejoramiento continuo en equipos de trabajo de pymes colombianas*. Revista Venezolana de Gerencia. Universidad del Zulia. Venezuela <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775009>
- Katzenbach, J.; Smith D, (1993). *The discipline of teams*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Lafuente, C. y Marín, A (2008) *Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas*. Revista Escuela de Administración de Negocios. Bogotá. Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20612981002>
- Lam, R. (2016) *Writing a scientific paper*. Revista Cubana de Hematología, Inmunol y Hemoterapia. Instituto de Hematología e Inmunología. La Habana. Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892016000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892016000100006)
- Llanes-Font et al. (2014) *From management by processes to the integrated administration by processes*. Artículo científico. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, CUJAE. Facultad de Ingeniería Industrial. La Habana, Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362014000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300002)
- Louffat, E. (2016) *Evaluando el desempeño del personal*. (1.ª ed.) Editorial Pearson, México
- Maldonado, J. (2018) *Gestión de procesos*. Editorial Trillas. México.
- Malpica, R. Rossell, R. Hoffmann, I. (2014) *High Performance Teams*. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Universidad de Carabobo, Valencia. Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849005>

- Martin-Romera, A. y Molina-Ruiz, E. (2017) *The value of pedagogical knowledge for teaching Secondary School: design and validation of a questionnaire*. Departamento de Didáctica y Organización Escolar, Universidad de Granada. España. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>
- Martínez y Campos (2015) *Correlación entre actividades de interacción social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores*. Revista Mexicana de ingeniería Biomédica. Universidad autónoma de Guerrero, México. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-95322015000300004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004)
- Mondragón, M. (2014) *Use of the correlation spearman in a study of intervention in physiotherapy*. Información científica. Corporación universitaria iberoamericana. Medellin. Colombia. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Morales, B. (2018) *Trabajo en equipo en los colaboradores internos de una empresa privada*. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3004>
- Orozco et al. (2013) *The ABC in reviewing a thesis*. Medisan. Santiago de Cuba, Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192013001200020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192013001200020)
- Paredes, M. (2013) *Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados de la Universidad de Morelos*. Revista de Investigación. Universidad Peruana Unión, San Martín, Perú. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467646127003>
- Patrón, R. Medina, F y Sahui, J. (2015) *Teamwork in hotel companies located in southeastern Mexico*. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. México <https://pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/320/362>
- Povis, K. (2018) *La gestión por procesos relacionada con las capacidades de gestión administrativa de la empresa TCI*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24972>
- Rangel, T. Lugo, I. y Calderón, M. (2018) *Revisión bibliográfica equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la*

- eficiencia*. Artículo científico. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://doi.org/10.16925/in.v14i24.2164>
- Ricardo, H. Medina, A y Puentes, M. (2017) *Procedure for the processes administration with contribution to the integration of normalized systems*. Revista Universidad y Sociedad. Cienfuegos. Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000200037](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200037)
- Robbins, P. y Judge, A. (2017) *Comportamiento Organizacional*. (17.ª ed.). Pearson México.
- Rogel-Salazar, R. (2018) *The discussion group: review of methodological premises*. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2018000300274>
- Ruiz-Fuentes et al. (2014) *Process management, its emergence and theoretical aspects*. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba. Holguín. Cuba. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931002>
- Salcedo, M. (2020) *El trabajo en equipo y la satisfacción laboral en las universidades privadas de la provincia de Huacho-Perú, propuesta actual*. Escuela universitaria de posgrado. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4120>
- Salinas, P. (2016) *Metodología de la investigación científica*. Universidad de Los Andes Mérida. Venezuela. <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/09/18/metodologia-de-la-investigacion-de-pedro-jose-salinas>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Fondo Editorial Universidad Ricardo Palma, Lima. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sujova y Marcinekova (2015) *Modern Methods of Process Management Used in Slovak Enterprises*. Article scientific Universidad Técnica, T.G. Masaryka 24. Zvolen, Eslovaquia. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00381-0](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00381-0)
- Tejada, E. Garay, U. y Romero, A. (2017) *Características de los equipos de trabajo universitario en contextos virtuales Innovación Educativa*. Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal, México. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179454112002>

- Valderrama, S. (2015) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos, Lima, Perú.  
<https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>
- Valenzuela, R. (2017) *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil*. Escuela de posgrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/10000>
- Vidalina Mata, Y. (2013) *Influence of organizational culture on knowledge management at the Universidad de Oriente, Nueva Esparta Campus*. Saber, Universidad de Oriente, Venezuela. [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-01622013000400014&script=sci\\_abstract](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-01622013000400014&script=sci_abstract)
- Villavicencio, M. (2016) *Gestión de procesos administrativos y calidad de atención en usuarios del Ministerio Público en el Hospital Hermilio Valdizán*. Escuela de posgrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8285>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 8

*Operacionalización de Gestión de procesos*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
GESTION DE PROCESOS	"La gestión de procesos es una metodología corporativa y de disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de cada uno de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua." (p.6) AUTOR: JOSE ANGEL MALDONADO OBRA: GESTION DE PROCESOS AÑO: 2018	La gestión de procesos se evalúa tomando en cuenta su tipología; siendo los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte en el análisis de sus atributos específicos mediante un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert	Gestión de procesos estratégicos	Estrategias	1	<b>Questionario</b> Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) siempre (5).
				Objetivos	2	
				Planificación	3	
				Vigilancia tecnología	4	
			Gestión de procesos operativos	Satisfacción de los clientes	5	
				Calidad	6	
				Comercialización	7	
				Planificación del servicio	8	
			Gestión de procesos de soporte	Prestación del servicio.	9	
				Personas	10	
				Maquinaria	11	
				Materia prima	12	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9  
Operacionalización de Equipos de trabajo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
EQUIPOS DE TRABAJO	"Un equipo de trabajo genera sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado, los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de las aportaciones individuales" (p.314) AUTOR: STEPHEN ROBBINS Y TIMOTHY JUDGE OBRA: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL AÑO: 2017	Los equipos de trabajo se evalúan tomando en cuenta su tipología; para resolver problemas, de trabajo auto dirigidos, funcionales y virtuales en el análisis de sus atributos específicos mediante un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert	Equipos para resolver problemas	Determinación de los estándares de calidad	13	Cuestionario Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) siempre (5).
			Equipos de trabajo auto dirigidos	Resolución de problemas de productos finales	14	
				Planteamiento y programación del trabajo	15	
				Asignación de tareas a miembros	16	
				Tomando decisiones operativas	17	
			Equipos transfuncionales	Enfrentando los problemas	18	
				Trabajando con proveedores y clientes	19	
				Intercambio de información	20	
			Equipos virtuales	Desarrollando nuevas ideas	21	
				Coordinando proyectos difíciles	22	
	Confianza entre los miembros	23				
	Vigilando de cerca	24				
	Esfuerzos y productos se divulguen	25				

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Tabla 10  
Cuestionario

### “GESTIÓN DE PROCESOS Y EQUIPOS DE TRABAJO”

**OBJETIVO:** Determinar cómo se relaciona la Gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros

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

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.					
2	Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.					
3	Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.					
4	Quienes monitorean el software son profesionales calificados.					
5	Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente.					
6	La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.					
7	Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados					
8	El personal esta designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio.					
9	El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.					
10	Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.					
11	Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.					
12	La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.					
13	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados.					

14	La naturaleza del servicio genera que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.					
15	Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.					
16	Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos.					
17	Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.					
18	Cada grupo tiene la potestad de autodirigirse pues es competente para enfrentar los problemas.					
19	El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo					
20	Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.					
21	Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.					
22	Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.					
23	La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.					
24	Los resultados de los equipos son confiables.					
25	El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.					

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3. Matriz de consistencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RANGOS DE MEDICION A LA VARIABLE	NIVEL DE MEDICIÓN
¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y equipo de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019?	Determinar cómo se relaciona la gestión de procesos y equipo de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019	Existe relación entre la gestión de procesos y equipo de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019	GESTIÓN DE PROCESOS	Procesos estratégicos	Estrategias	1	Malo Regular Bueno	
					Objetivos	2		
					Planificación	3		
					Vigilancia tecnología	4		
					Satisfacción de los clientes	5		
				Procesos operativos	Calidad	6		
					Comercialización	7		
					Planificación del servicio	8		
					Prestación del servicio.	9		
				Procesos de soporte	Personas	10		
					Maquinaria	11		
					Materia prima	12		
Equipos para resolver problemas	Determinación de los estándares de calidad	13	Ordinal					
	Resolución de problemas de productos fabricados	14						
¿Cómo se relaciona los procesos operativos y equipo de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019?	Determinar cómo se relaciona los procesos operativos y equipo de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019	Existe relación entre los procesos operativos y equipo de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019	EQUIPOS DE TRABAJO	Equipos de trabajo autodirigidos	Planteamiento y programación del trabajo	15	Malo Regular Bueno	
					Asignación de tareas a miembros	16		
					Tomando decisiones operativas	17		
					Enfrentando los problemas	18		
					Trabajando con proveedores y clientes	19		
				Equipos transfuncionales	Intercambio de información	20		
					Desarrollando nuevas ideas	21		
					Coordinando proyectos difíciles	22		
				Equipos virtuales	Confianza entre los miembros	23		
					Vigilando de cerca	24		
Esfuerzos y productos se divulguen	25							

Fuente: Elaboración propia

#### **Anexo 4. Carta de autorización de empresa / Detalle de la empresa anonimizada**

La entidad bancaria es una empresa constituida en el Perú y pertenece a un Grupo importante en Sudamérica. Inició operaciones en los años 90 como una financiera, para después de algunos años convertirse en banco, modificando así sus estatutos. Tiene como visión, en ser la mejor entidad bancaria de clientes en el sistema financiero; y misión, en hacer factibles las pretensiones de sus clientes. Al cierre del año 2019, cuenta con un stock de más de un millón y medio de tarjetahabientes activas en el sistema financiero, permitiéndole así mantener el primer lugar en el país.

También mencionar que al cierre del 2019 lograron un crecimiento de ventas con tarjeta de crédito de 11%, alcanzando las colocaciones alcanzó más de tres mil doscientos millones, siendo más de 7% a comparación del año 2018. La entidad bancaria se enfocó en crecer en colocaciones de los productos más rentables. La estrategia se basó en no solo los clientes realicen las compras en sus empresas asociadas, sino también en otros establecimientos, de igual manera se priorizo los productos pasivos como la cuenta de haberes y CTS, realizando un cruce de productos. Así también se logró captar el depósito a plazo y sin dejar de lado la fidelización de los clientes recurrentes

Al cierre del 2019, la entidad bancaria cuenta con más de 60 sucursales a nivel nacional, siendo la capital con más del 50% aperturadas y por ende el de mayor numero de agencias. Como parte de la estrategia se basó en la etapa digital para los clientes, fortaleciendo ese punto en cada oficina de la entidad bancaria, es decir se focalizaron en la banca por internet y el app del banco.

## **Anexo 5. Declaratoria de consentimiento informado**

### **Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto “Gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019”**

Mi nombre es Edwin Zaldívar Cuya y me encuentro desarrollando una evaluación para determinar cómo se relaciona la gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019.

Estamos realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de todos los empleados de la entidad bancaria, con respecto a la Gestión de procesos y equipos de trabajo, así como sobre aquellas acciones que podrían coadyuvar a incentivarlo. Por ello estamos invitando a todos los empleados de la entidad bancaria a participar contestando un cuestionario.

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos datos sociodemográficos, posteriormente preguntaremos asuntos relacionados a la Gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba “Sí estoy de acuerdo en participar” en la parte inferior de la encuesta, además de su firma.

¡Muchas gracias por su participación!

## Anexo 6. Ficha de validación de expertos

N°	VALIDADORES	DATOS DEL EXPERTO	CRITERIO
1	Temático	Luis Alberto Olivo Valenzuela	Aplicable
2	Metodólogo	Ademar Vargas Díaz	Aplicable
3	Metodólogo	Genaro Edwin Sandoval Nizama	Aplicable
4	Metodólogo	Juan Manuel Vásquez Espinoza	Aplicable
5	Metodólogo	Teresa Gonzales Moncada	Aplicable
6	Metodólogo	Víctor Hugo Fernández Bedoya	Aplicable

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION DE PROCESOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSION 1</b> La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.	/		/		/		
2	Quiénes monitorean el desempeño poseen las capacidades y actitudes adecuadas.	/		/		/		
3	Los áreas manifiestan puntualmente las actividades de cada proceso en consenso con la gerencia.	/		/		/		
4	Quiénes monitorean el software son profesionales calificados.	/		/		/		
5	Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente.	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
6	La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	/		/		/		
7	Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados.	/		/		/		
8	El personal está designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio.	/		/		/		
9	El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.	/		/		/		
	<b>DIMENSION 3</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conser del servicio.	/		/		/		
11	Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con immediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	/		/		/		
12	La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Luis Alberto Olivo Valenzuela** ..... DNI: **024132872** .....

Especialidad del validador: **Temático** ..... DNI: **024132872** .....

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23 de Noviembre del 2019

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: EQUIPOS DE TRABAJO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	<b>DIMENSIÓN 1</b> Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados	/		/		/		
14	La naturaleza del servicio general que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.	/		/		/		
15	<b>DIMENSIÓN 2</b> Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos	/		/		/		
17	Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.	/		/		/		
18	Cada grupo tiene la potestad de autodirigirse pues es competente para enfrentar los problemas.	/		/		/		
19	El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo	/		/		/		
20	<b>DIMENSIÓN 3</b> Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.	/		/		/		
22	Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.	/		/		/		
23	<b>DIMENSIÓN 4</b> La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Los resultados de los equipos son confiables	/		/		/		
25	El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.	/		/		/		

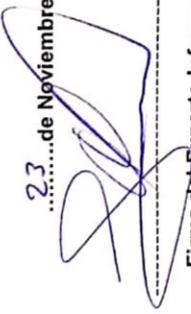
Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/Mg. Di. Luis Alberto Olivares Delgado**    DNI: **084573572**

Especialidad del validador: **Terminico Asesoría Técnica**

23 de Noviembre del 2019



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION DE PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1</b> La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.	/	/	/	/	/	/	
2	Quiénes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.	/	/	/	/	/	/	
3	Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.	/	/	/	/	/	/	
4	Quiénes monitorean el software son profesionales calificados.	/	/	/	/	/	/	
5	Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente.	/	/	/	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	/	/	/	/	/	/	
7	Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados.	/	/	/	/	/	/	
8	El personal está designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio.	/	/	/	/	/	/	
9	El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida. x	/	/	/	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores, conociendo el servicio.	/	/	/	/	/	/	
11	Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	/	/	/	/	/	/	
12	La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador: Adriana Lopez Torres DNI: 4577625  
 Especialidad del validador: Magister en Investigación

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

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de Noviembre del 2019  
 Firma del Experto Informante. 

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: EQUIPOS DE TRABAJO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
13	<b>DIMENSIÓN 1</b> Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados	/	/	/	/	/	/	
14	La naturaleza del servicio general que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.	/	/	/	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.	/	/	/	/	/	/	
16	Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos	/	/	/	/	/	/	
17	Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.	/	/	/	/	/	/	
18	Cada grupo tiene la potestad de autodirigirse pues es competente para enfrentar los problemas.	/	/	/	/	/	/	
19	El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes; Conoce el instructivo	/	/	/	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.	/	/	/	/	/	/	
21	Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.	/	/	/	/	/	/	
22	Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.	/	/	/	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
23	La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.	/	/	/	/	/	/	
24	Los resultados de los equipos son confiables	/	/	/	/	/	/	
25	El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Magister de Investigación DNI: 45476251

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

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

21 de Noviembre del 2019  


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION DE PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1</b> La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.	/		/		/		
2	Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.	/		/		/		
3	Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.	/		/		/		
4	Quienes monitorean el software son profesionales calificados.	/		/		/		
5	Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	/		/		/		
7	Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados.	/		/		/		
8	El personal esta designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio	/		/		/		
9	El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.x	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.	/		/		/		
11	Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	/		/		/		
12	La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [  ]    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Sandoval Nizama Genaro Edison DNI: 09614598  
 Especialidad del validador: Metodología / Estadística

20...de Noviembre del 2019  
  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: EQUIPOS DE TRABAJO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
13	<b>DIMENSIÓN 1</b> Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados	/		/		/		
14	La naturaleza del servicio general que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.	/		/		/		
16	Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos	/		/		/		
17	Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.	/		/		/		
18	Cada grupo tiene la potestad de autogestionarse pues es competente para enfrentar los problemas.	/		/		/		
19	El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.	/		/		/		
21	Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.	/		/		/		
22	Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
23	La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.	/		/		/		
24	Los resultados de los equipos son confiables	/		/		/		
25	El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Sandoval Nizama Gomez Edwin DNI: 29614597

Especialidad del validador: Metodología / Formaticos

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

R.O. de Noviembre del 2019

  
 \_\_\_\_\_  
 R. O. de Noviembre del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION DE PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.	✓		✓		✓		
2	Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.	✓		✓		✓		
3	Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.	✓		✓		✓		
4	Quienes monitorean el software son profesionales calificados.	✓		✓		✓		
5	Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
6	La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	✓		✓		✓		
7	Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados.	✓		✓		✓		
8	El personal esta designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio	✓		✓		✓		
9	El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.x	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
10	Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.	✓		✓		✓		
11	Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	✓		✓		✓		
12	La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENTIA

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg:** DR. VARGAS ESPINOZA JUAN MANUEL    DNI: 09301600

**Especialidad del validador:** ADMINISTRADOR

..... de **Noviembre** del **2019**



Firma del Experto Informante.  
.....  
**DR. VARGAS ESPINOZA JUAN MANUEL**  
CORLAD REGUC 73623

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: EQUIPOS DE TRABAJO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
13	<b>DIMENSIÓN 1</b> Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados	/		/		/		
14	La naturaleza del servicio general que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.	/		/		/		
16	Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos	/		/		/		
17	Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.	/		/		/		
18	Cada grupo tiene la potestad de autogestionarse pues es competente para enfrentar los problemas.	/		/		/		
19	El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.	/		/		/		
21	Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.	/		/		/		
22	Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
23	La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.	/		/		/		
24	Los resultados de los equipos son confiables	/		/		/		
25	El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [  No aplicable [  ]  
 Apellidos y nombres del juez validador: DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL DNI: 09306600

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

..... de **Noviembre** del **2019**  
  
 -----  
**DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL**  
 CORLAJ REGUC 73879

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION DE PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.	✓						
2	Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.	✓		✓		✓		
3	Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.	✓		✓		✓		
4	Quienes monitorean el software son profesionales calificados.	✓		✓		✓		
5	Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
6	La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	✓		✓		✓		
7	Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados.	✓		✓		✓		
8	El personal está designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio	✓		✓		✓		
9	El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida x	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
10	Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.	✓		✓		✓		
11	Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	✓		✓		✓		
12	La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ ✓ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Lucía Gonzales Henao** DNI: **25728455**

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de **Noviembre del 2019**

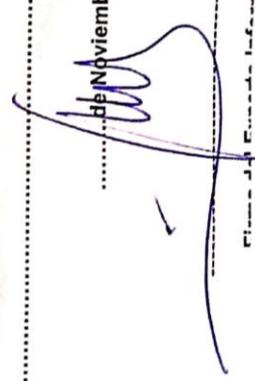
  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: EQUIPOS DE TRABAJO**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	<b>DIMENSIÓN 1</b> Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados	✓		✓		✓		
14	La naturaleza del servicio general que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.	✓		✓		✓		
16	Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos	✓		✓		✓		
17	Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.	✓		✓		✓		
18	Cada grupo tiene la potestad de autogestionarse pues es competente para enfrentar los problemas.	✓		✓		✓		
19	El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.	✓		✓		✓		
21	Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.	✓		✓		✓		
22	Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.	✓		✓		✓		
24	Los resultados de los equipos son confiables	✓		✓		✓		
25	El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Conyales Fonseca Torres   DNI: 25728455

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ de Noviembre del 2019  


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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION DE PROCESOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.	X		X		X		
2	Quiénes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.	X		X		X		
3	Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la Jefatura.	X		X		X		
4	Quiénes monitorean el software son profesionales calificados.	X		X		X		
5	Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente	X		X		X		Mejorar redacción
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
6	La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	X		X		X		
7	Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados.	X		X		X		Mejorar redacción
8	El personal está designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio	X		X		X		
9	El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
10	Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.	X		X		X		Mejorar redacción
11	Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	X		X		X		
12	La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Victor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



*[Handwritten Signature]*

Ag. Lic. Vig. Victor Hugo Fernández Bedoya  
INVESTIGADOR RENACYT  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CUENCA, 04 DE SETIEMBRE DEL 2019.

04 de setiembre del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: EQUIPOS DE TRABAJO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
13	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados	X		X		X		Mejorar redacción
14	La naturaleza del servicio general que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.	X		X			X	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
15	Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos	X		X		X		
17	Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.	X		X		X		
18	Cada grupo tiene la potestad de autodirigirse pues es competente para enfrentar los problemas.	X		X		X		
19	El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes. Conoce el instructivo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>							
20	Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.	X		X		X		
22	Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>							
23	La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Los resultados de los equipos son confiables	X		X		X		
25	El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador: Victor Hugo Fernández Bedoya (Magtr) DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de setiembre del 2019


  
 Mg. Lic. Víctor A. Fernández Bedoya
   
 INVESTIGADOR DE RENACYT
   
 ESPECIALIDAD
   
 CIENCIAS EMPRESARIALES

## Anexo 7. Cálculo de V. de Aiken

																								V. DE AIKEN TOTAL		0.99
Ítem	PERTINENCIA								RELEVANCIA								CLARIDAD								V.AIKEN GENERAL	
	Jueces						S	V. AIKEN	Jueces						S	V. AIKEN	Jueces						S	V. AIKEN		
	J1	J2	J3	J4	J5	J6			J1	J2	J3	J4	J5	J6			J1	J2	J3	J4	J5	J6				
1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
2	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
3	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	0	5	0.8333	0.94			
6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	0	5	0.8333	0.94			
8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	0	5	0.8333	0.94			
11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
13	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
14	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	0	5	0.8333	0.94			
15	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
16	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
17	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
18	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
19	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
20	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
21	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
22	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
23	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
24	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		
25	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1.00		

## Anexo 8. Coeficientes de V. de Aiken

N°	ÍTEM	V. AIKEN
1	La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.	1.00
2	Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.	1.00
3	Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.	1.00
4	Quienes monitorean el software son profesionales calificados.	1.00
5	Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente.	0.94
6	La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	1.00
7	Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados	0.94
8	El personal esta designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio.	1.00
9	El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.	1.00
10	Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.	0.94
11	Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	1.00
12	La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.	1.00
13	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados.	1.00
14	La naturaleza del servicio genera que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.	0.94
15	Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.	1.00
16	Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos.	1.00
17	Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.	1.00
18	Cada grupo tiene la potestad de autodirigirse pues es competente para enfrentar los problemas.	1.00
19	El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo	1.00
20	Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.	1.00
21	Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.	1.00
22	Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.	1.00
23	La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.	1.00
24	Los resultados de los equipos son confiables.	1.00
25	El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.	1.00

## Anexo 9. Coeficiente Alfa de Cronbach General, Variable y Dimensión

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.898	25

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1. Gestión de procesos	0.851	12
V2. Equipos de trabajo	0.822	13

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1. Procesos estratégicos	0.567	5
D2. Procesos operativos	0.725	4
D3. Procesos de soporte	0.517	3
D4. Equipos para resolver problemas	0.726	2
D5. Equipos de trabajo autodirigidos	0.660	5
D6. Equipos transfuncionales	0.449	3
D7. Equipos virtuales	0.487	3

## Anexo 10. Coeficiente de dos mitades de Guttman

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0.860
		N de elementos	13 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	0.785
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
N total de elementos			25
Correlación entre formularios			0.723
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0.840
	Longitud desigual		0.840
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0.830

## Anexo 11. Coeficiente de Alfa de Cronbach General si se elimina algún elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.	72.63	232.930	0.602	0.892
Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.	72.20	244.234	0.296	0.898
Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.	72.47	229.568	0.644	0.890
Quienes monitorean el software son profesionales calificados.	72.17	236.971	0.425	0.895
Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente.	72.37	240.447	0.284	0.899
La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	72.00	245.931	0.190	0.900
Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados	72.47	232.740	0.604	0.892
El personal esta designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio.	72.50	224.741	0.739	0.888
El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.	72.50	224.741	0.739	0.888
Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.	72.47	232.740	0.604	0.892
Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	72.47	225.223	0.771	0.887
La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.	72.17	242.902	0.264	0.899
Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados.	72.73	229.582	0.693	0.890
La naturaleza del servicio genera que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.	72.40	244.662	0.275	0.898
Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.	72.67	234.920	0.505	0.894
Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos.	72.53	241.568	0.299	0.898
Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.	72.23	242.737	0.273	0.899
Cada grupo tiene la potestad de autodirigirse pues es competente para enfrentar los problemas.	72.10	235.817	0.451	0.895
El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo	72.23	237.495	0.395	0.896
Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.	72.67	234.920	0.505	0.894
Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.	71.90	243.955	0.259	0.899
Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.	72.73	229.582	0.693	0.890
La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.	72.17	242.902	0.264	0.899
Los resultados de los equipos son confiables.	72.47	232.740	0.604	0.892
El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.	72.37	223.551	0.770	0.887

## Anexo 12. Base de datos

SUJETO	(V1) Variable 1												(V2) Variable 2																							
	D1				D2				D3				D4		D5					D6			D7			D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	V1	V2		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25											
1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	1	2	4	4	5	1	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	3			
2	3	3	5	5	1	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4		
3	2	2	2	5	5	3	2	1	1	2	1	5	3	5	2	3	2	2	4	2	5	3	5	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	4	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3		
5	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	4	4	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	
6	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	5	2	3	2	5	5	5	5	5	3	2	3	4	2	4	5	2	4	5	2	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
8	4	1	4	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	2	2	1	5	4	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	5	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	
10	1	2	2	4	3	4	3	1	1	3	1	1	2	3	2	4	5	5	4	2	4	2	1	3	1	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	
11	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	4	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	
12	1	4	2	1	3	4	1	2	2	1	2	5	2	2	1	2	1	5	2	1	4	2	5	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
13	1	2	1	4	3	4	2	4	4	2	4	1	5	4	4	5	5	4	5	4	2	5	1	2	4	2	4	2	5	5	4	2	3	4	4	
14	3	4	3	4	3	1	5	3	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
15	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
16	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	4	2	4	1	4	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	4	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
18	3	4	4	4	2	2	3	1	1	3	1	5	2	2	2	2	5	5	2	2	4	2	5	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
19	5	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	1	1	2	3	3	3	4	2	5	1	4	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	
20	3	4	2	4	5	5	2	1	1	2	2	2	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	
21	3	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	2	3	4	4	2	4	2	2	2	2	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	2	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
24	2	4	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	5	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
25	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
26	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	2	4	3	2	5	4	2	4	4	2	4	3	5	4	4	3	4	4	2	4	4	5	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	
28	4	4	5	2	3	4	5	4	4	5	3	5	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	5	5	4	4	4	4	3	2	2	5	4	3	4	
29	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	
30	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	

### Anexo 13. Resultados descriptivos por ítem

Tabla 11

*Pregunta 1 del Instrumento de Gestión de procesos*

#### **La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	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	

Interpretación:

El resultado de la tabla 11, se observa que el 13,3% de los encuestados se ubica en Nunca, el 30% Casi Nunca, el 26,7% A Veces, el 26,7% Casi siempre y el 3.3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Nunca La estrategia para la mejora del servicio es el resultado del aporte de todos los colaboradores.

Tabla 12

*Pregunta 2 del Instrumento de Gestión de procesos*

**Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	33,3
	A veces	3	10,0	10,0	43,3
	Casi siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 12, se observa que el 3,3% de los encuestados se ubica en Nunca, el 30% Casi Nunca, el 10% A Veces y el 56,7% Casi Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi siempre Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.

Tabla 13

*Pregunta 3 del Instrumento de Gestión de procesos*

**Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	12	40,0	40,0	46,7
	A veces	6	20,0	20,0	66,7
	Casi siempre	6	20,0	20,0	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 13, se observa que el 6.7% de los encuestados se ubica en Nunca, el 40% Casi Nunca, el 20% A Veces y Casi siempre y el 13% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Nunca Los altos mandos planifican las actividades de cada proceso en consenso con la jefatura.

Tabla 14

*Pregunta 4 del Instrumento de Gestión de procesos*

**Quienes monitorean el software son profesionales calificados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	7	23,3	23,3	33,3
	A veces	3	10,0	10,0	43,3
	Casi siempre	14	46,7	46,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 14, se observa que el 10% de los encuestados se ubica en Nunca, el 23,3% Casi Nunca, el 10% A Veces, el 46,7% Casi Siempre y el 10% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Siempre Quienes monitorean el software son profesionales calificados.

Tabla 15

*Pregunta 5 del Instrumento de Gestión de procesos*

**Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	7	23,3	23,3	36,7
	A veces	11	36,7	36,7	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 15, se observa que el 13,3% de los encuestados se ubica en Nunca, el 23,3% Casi Nunca, el 36,7% A Veces y el 26,7% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A veces Se realiza el contacto inicial hasta el proceso final, con el fin de satisfacer al cliente.

Tabla 16

*Pregunta 6 del Instrumento de Gestión de procesos*

**La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	7	23,3	23,3	30,0
	A veces	2	6,7	6,7	36,7
	Casi siempre	15	50,0	50,0	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 16, se observa que el 6.7% de los encuestados se ubica en Nunca, el 23.3% Casi Nunca, el 6,7% A Veces, el 50% Casi Siempre y el 13,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Siempre La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.

Tabla 17

*Pregunta 7 del Instrumento de Gestión de procesos*

**Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	12	40,0	40,0	43,3
	A veces	9	30,0	30,0	73,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 17, se observa que el 3,3% de los encuestados se ubica en Nunca, el 40% Casi Nunca, el 30% A Veces y el 13,33% Casi Siempre y Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Nunca Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados.

Tabla 18

*Pregunta 8 del Instrumento de Gestión de procesos*

**El personal esta designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio.**

		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	4	13,3	13,3	53,3
	Casi siempre	13	43,3	43,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 18, se observa que el 20% de los encuestados se ubica en Nunca, el 20% Casi Nunca, el 13,3% A Veces, el 43,3% Casi Siempre y el 3,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Siempre El personal esta designado con anticipación a tareas operativas en la mejora del servicio.

Tabla 19

*Pregunta 9 del Instrumento de Gestión de procesos*

**El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.**

		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	4	13,3	13,3	53,3
	Casi siempre	13	43,3	43,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 19, se observa que el 20% de los encuestados se ubica en Nunca, el 20% Casi Nunca, el 13,3% A Veces, el 43,3% Casi Siempre y el 3,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Siempre El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.

Tabla 20

*Pregunta 10 del Instrumento de Gestión de procesos*

**Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	12	40,0	40,0	43,3
	A veces	9	30,0	30,0	73,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 20, se observa que el 3,3% de los encuestados se ubica en Nunca, el 40% Casi Nunca, el 30% A Veces, el 13,3% Casi Siempre y también el 13,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Nunca Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.

Tabla 21

*Pregunta 11 del Instrumento de Gestión de procesos*

**Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	6	20,0	20,0	36,7
	A veces	6	20,0	20,0	56,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 21, se observa que el 16,7% de los encuestados se ubica en Nunca, el 20% Casi Nunca, el 20% A Veces, el 40% Casi Siempre y el 3,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Siempre Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.

Tabla 22

*Pregunta 12 del Instrumento de Gestión de procesos*

**La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	6	20,0	20,0	26,7
	A veces	12	40,0	40,0	66,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 22, se observa que el 6,7% de los encuestados se ubica en Nunca, el 20% Casi Nunca, el 40% A Veces, el 10% Casi Siempre y el 23,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A veces La materia prima es proporcional al tipo de servicio que se brinda, permite atención a la demanda.

Tabla 23

*Pregunta 13 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	10	33,3	33,3	46,7
	A veces	11	36,7	36,7	83,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 23, se observa que el 13,3% de los encuestados se ubica en Nunca, el 33,3% Casi Nunca, el 36,7% A Veces, el 6,7% Casi Siempre y el 10% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A veces Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas determinan los estándares de calidad en los resultados.

Tabla 24

*Pregunta 14 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**La naturaleza del servicio genera que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	33,3
	A veces	9	30,0	30,0	63,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 24, se observa que el 6,7% de los encuestados se ubica en Nunca, el 26,7% Casi Nunca, el 30% A Veces, el 33,3% Casi Siempre y el 3,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Siempre La naturaleza del servicio genera que en el área los equipos resuelvan los problemas de mayor incidencia.

Tabla 25

*Pregunta 15 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	14	46,7	46,7	56,7
	A veces	3	10,0	10,0	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	

Interpretación:

El resultado de la tabla 25, se observa que el 10% de los encuestados se ubica en Nunca, el 46,7% Casi Nunca, el 10 % A Veces, el 26,7% Casi Siempre y el 6,7% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Nunca Se plantea dinámicas constantemente para reforzar al equipo.

Tabla 26

*Pregunta 16 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	10	33,3	33,3	43,3
	A veces	10	33,3	33,3	76,7
	Casi siempre	2	6,7	6,7	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 26, se observa que el 10% de los encuestados se ubica en Nunca, el 33,3% Casi Nunca, el 33,3% A Veces, el 6,7% Casi Siempre y el 16,7% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A veces Se asignan tareas en los equipos según el nivel de competitividad de los mismos.

Tabla 27

*Pregunta 17 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	33,3
	A veces	8	26,7	26,7	60,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 27, se observa que el 6,7% de los encuestados se ubica en Nunca, el 26,7% Casi Nunca, el 26,7% A Veces, el 23,3% Casi Siempre y el 16,7% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A veces Las decisiones operativas se toman en grupos porque se permite autonomía en sus procesos.

Tabla 28

*Pregunta 18 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**Cada grupo tiene la potestad de autodirigirse pues es competente para enfrentar los problemas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	33,3
	A veces	7	23,3	23,3	56,7
	Casi siempre	6	20,0	20,0	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 28, se observa que el 3,3% de los encuestados se ubica en Nunca, el 30% Casi Nunca, el 23,3% A Veces, el 20% Casi Siempre y el 23,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Nunca Cada grupo tiene la potestad de autodirigirse pues es competente para enfrentar los problemas.

Tabla 29

*Pregunta 19 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	9	30,0	30,0	40,0
	A veces	1	3,3	3,3	43,3
	Casi siempre	14	46,7	46,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 29, se observa que el 10% de los encuestados se ubica en Nunca, el 30% Casi Nunca, el 3,3% A Veces, el 46,7% Casi Siempre y el 10% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Siempre El equipo se encuentra alineado para dar información con los clientes: Conoce el instructivo.

Tabla 30

*Pregunta 20 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	14	46,7	46,7	56,7
	A veces	3	10,0	10,0	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	

Interpretación:

El resultado de la tabla 30, se observa que el 10% de los encuestados se ubica en Nunca, el 46,7% Casi Nunca, el 10% A Veces, el 26,7% Casi Siempre y el 6,7% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Nunca Cuando un integrante del equipo tiene información significativa para el logro de resultado, la comparte e intercambia.

Tabla 31

*Pregunta 21 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	5	16,7	16,7	20,0
	A veces	9	30,0	30,0	50,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 31, se observa que el 3,3% de los encuestados se ubica en Nunca, el 16,7% Casi Nunca, el 30% A Veces, el 26,7% Casi Siempre y el 23,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A Veces Se respeta las ideas de cada integrante del equipo.

Tabla 32

*Pregunta 22 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	10	33,3	33,3	46,7
	A veces	11	36,7	36,7	83,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Interpretación:**

El resultado de la tabla 32, se observa que el 13,3% de los encuestados se ubica en Nunca, el 33,3% Casi Nunca, el 36,7% A Veces, el 6,7% Casi Siempre y el 10% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A Veces Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto se permite las experiencias y conocimientos de sus integrantes.

Tabla 33

*Pregunta 23 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	6	20,0	20,0	26,7
	A veces	12	40,0	40,0	66,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 33, se observa que el 6,7% de los encuestados se ubica en Nunca, el 20% Casi Nunca, el 40% A Veces, el 10% Casi Siempre y el 23,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A veces La confianza en los equipos de trabajo se consolida en el trabajo virtual.

Tabla 34

*Pregunta 24 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**Los resultados de los equipos son confiables.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	12	40,0	40,0	43,3
	A veces	9	30,0	30,0	73,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 34, se observa que el 3,3% de los encuestados se ubica en Nunca, el 40% Casi Nunca, el 30% A Veces, el 13,3% Casi Siempre y el 13,3% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Nunca Los resultados de los equipos son confiables.

Tabla 35

*Pregunta 25 del Instrumento de Equipos de trabajo*

**El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	6	20,0	20,0	36,7
	A veces	4	13,3	13,3	50,0
	Casi siempre	13	43,3	43,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

El resultado de la tabla 35, se observa que el 16,7% de los encuestados se ubica en Nunca, el 20% Casi Nunca, el 13,3% A Veces, el 43,3% Casi Siempre y el 6,7% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi Siempre El resultado de los equipos de trabajo se difunde virtualmente de manera confiable.

## Anexo 14. Diapositivas de defensa de tesis

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:  
Zaldívar Cuya, Edwin (0000-0003-1991-6863)

ASESOR:  
Mg. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ  
2020

**REALIDAD PROBLEMÁTICA**

**INTRODUCCIÓN**

**PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS**

**¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019?**

¿ Como se relaciona los procesos estratégicos y equipo de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019 ?

¿ Como se relaciona los procesos operativos y equipo de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019 ?

¿ Como se relaciona los procesos de soporte y equipo de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019 ?

**OBJETIVO GENERAL**

**Determinar la relación de la gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019**

Determinar la relación de los procesos estratégicos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019

Determinar la relación de los procesos operativos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019

Determinar la relación de los procesos de soporte y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019

**HIPÓTESIS GENERAL**

**Existe relación entre la gestión de procesos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019**

Existe relación entre los procesos estratégicos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019

Existe relación entre los procesos operativos y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019

Determinar la relación de los procesos de soporte y equipos de trabajo en una entidad bancaria en el distrito de Puente Piedra, Lima, 2019

Antecedentes

## GESTIÓN DE PROCESOS EQUIPOS DE TRABAJO

MARCO TEÓRICO

Valenzuela (2017)			Salcedo (2020)		
Villavicencio (2016)			Del Campo et al (2017)		
Ricardo, Medina y Puentes (2017)			Hincapié et al (2018)		
Engchun, et al. (2017)			Morales (2018)		

## TEORIAS RELACIONADAS

### GESTIÓN DE PROCESOS

### EQUIPOS DE TRABAJO

## GESTIÓN DE PROCESOS

Variable 1

Según Maldonado (2018) **“una metodología corporativa y de disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de cada uno de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua”.**

Bravo (2015) **“...es una forma sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes”**

Sujova y Marcinekova (2014) **“.....se deduce en la estructura como un acumulado de conocimientos y presenta una visualización sistemática, medición y mejora de los procesos de negocio.”.**

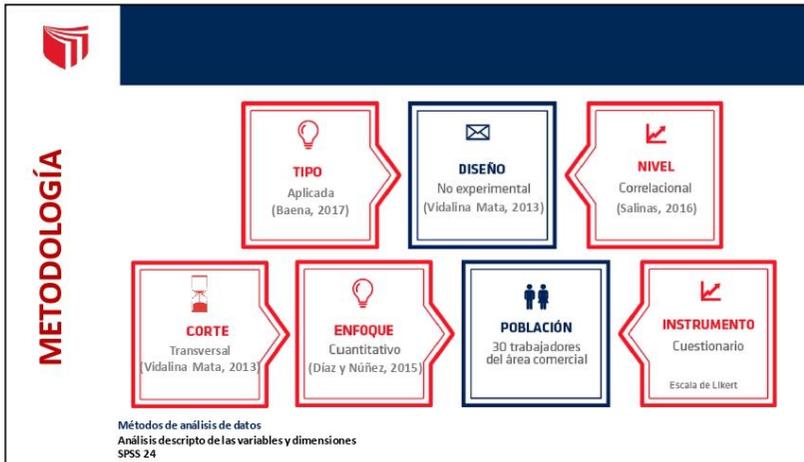
## EQUIPOS DE TRABAJO

Variable 2

Según Robbins y Judge (2017) **“los equipos de trabajo son grupos cuyos miembros trabajan intensamente en un cumplimiento de un objetivo común específico, utilizando su sinergia positiva, su responsabilidad individual y mutua, y sus habilidades complementarias”.**

Hernandez et al. (2017) **el equipo de trabajo es un prototipo de grupo que se determina por tener atributos muy específicos que lo diferencian de otros tipos de grupos. Sus integrantes son más interactivos, es una mezcla entre el esfuerzo personal y terminar por lograrlos.**

Louffat (2016) **es un conjunto de personas organizadas que tienen una consigna, una creencia evidente, y una norma seria de la potestad y las labores, está encaminado hacia la obtención de objetivos globales más amplios que los específicos que justifican su propia existencia dentro de organizaciones**



## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

N°	VALIDADORES	DATOS DEL EXPERTO	CRITERIO
1	Temático	Luis Alberto Olivo Valenzuela	Aplicable
2	Metodólogo	Ademar Vargas Díaz	Aplicable
3	Metodólogo	Genaro Edwin Sandoval Nizama	Aplicable
4	Metodólogo	Juan Manuel Vásquez Espinoza	Aplicable
5	Metodólogo	Teresa Gonzales Moncada	Aplicable
6	Metodólogo	Victor Hugo Fernández Bedoya	Aplicable

**VALIDEZ**  
Hernández (2014)

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1. Gestión de procesos	0.851	12
V2. Equipos de trabajo	0.822	13

**CONFIABILIDAD**  
Sánchez y Reyes (2018)

Fuente: SPSS versión 24

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### DOS MITADES DE GUTTMAN

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0.5 : 0.6]	Inaceptable
[0.6 : 0.7]	Pobre
[0.7 : 0.8]	Débil
[0.8 : 0.9]	Aceptable
[0.9 : 1]	Bueno Excelente

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0.860
		N de elementos	13 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	0.785
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
		N total de elementos	25
		Correlación entre formularios	0.723
		Coefficiente de Longitud igual	0.840
		Spearman-Brown Longitud desigual	0.840
		Coefficiente de dos mitades de Guttman	0.830

Fuente: SPSS versión 24

Fuente: Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018)





## Estadísticos descriptivos ítem por ítem

Ítem	Pregunta	Grafico
2	El 56 % de los encuestados señalan que Casi siempre Quienes monitorean el desempeño de objetivos poseen las capacidades y actitudes absolutas.	
6	El 50% señala que Casi siempre La calidad de los procesos operativos es monitoreada por los jefes de área.	
7	El 40% señala que Casi nunca Tienen sus procesos, parte de la gestión, existiendo responsables altamente calificados	
9	El 43% señala que Casi Siempre El área de atención de reclamos se preocupa en el servicio, al entregar una respuesta rápida.	
10	El 40% señala que A veces Los procesos secundarios o adicionales son responsabilidad de colaboradores conocer del servicio.	
11	El 40% señala que Casi Siempre Las incidencias y ocurrencias diarias se solucionan con inmediatez gracias a la tecnología, equipos y maquinaria.	

Fuente: SPSS versión 24



## DISCUSIÓN

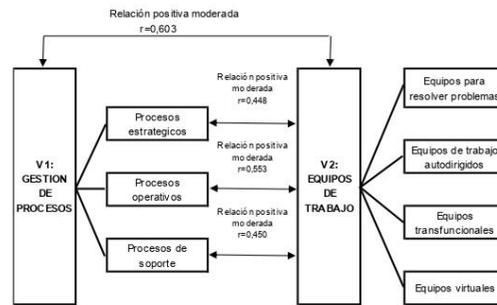
Autor	Zaldívar (2020)	Villaverde (2017)	Villaverde (2016)	Poiva (2015)	Ricardo, Medina y Fuenzalida (2017)	Fuentes (2015)	Morales (2018)	Sánchez (2017)	Escobar (2015)	Del Campo et al. (2017)	Riquelme et al. (2016)
Variables	"Gestión por procesos y etapas de trabajo en un entorno de trabajo"	"Gestión por procesos y etapas de trabajo en un entorno de trabajo"	"Gestión de procesos con distintos niveles de calidad de atención"	"Gestión por procesos y etapas de trabajo en un entorno de trabajo"	"Procedimiento para la gestión de procesos con control de calidad de la integración de sistemas normalizados"	"Calidad de servicio de trabajo y etapas de trabajo"	"Trabajo en equipo y colaboración"	"Trabajo en equipo y colaboración"	"La consecución de objetivos y la satisfacción de equipos de trabajo"	"El impacto de la tecnología en el desempeño de los equipos de trabajo"	"El impacto de la tecnología en el desempeño de los equipos de trabajo"
Año	2019	2017	2016	2015	2017	2015	2018	2017	2015	2017	2016
Lugar de muestreo	Aéreas conectadas de la entidad bancaria	Instituto Nacional de Defensa Civil	Usuarios del Municipio Público en el Hospital Herminio Valdizola.	Empresa de Transporte Continental de Interoceania	Fábrica de Cementos Gueorguian S.A	Empresas de la Universidad de Montevideo	Empresas primarias de la Montevideo	Docentes de las Universidades Privadas de la Provincia de Buenos Aires	Empresas de la Provincia de Buenos Aires	Empresas de servicios de tecnología de la información y comunicación	Empresas de servicios de tecnología de la información y comunicación
Tamaño de población	30 colaboradores	120 trabajadores	70 usuarios	60 trabajadores	70 trabajadores	215 empleados	243 colaboradores	231 personas	120 colaboradores	370 colaboradores	304 personas
Hipótesis	Coefficiente de correlación	0,603	0,502	0,621	0,606	0,603	0,620	0,604	0,594	0,62	0,668
	Sig. Bilateral	0,000	0,000	0,01	0,05	0,01	0,000	0,01	0,0003	0,000	0,001



## CONCLUSIONES

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

Fuente: Martínez y Campos (2015)



Fuente: Elaboración propia



## RECOMENDACIONES



- A los gerentes o directores encargados de la toma de decisiones
- A los gerentes o directores encargados de la toma de decisiones de las empresas similares.
- A las personas encargadas de realizar investigaciones