



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de procesos y adaptación al cambio de los colaboradores de  
la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Ruiz Paredes, Mayumy Diana (ORCID: 0000-0001-7328-1497)

**ASESOR:**

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA — PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Esta tesis va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas. A mi mamá con su apoyo incondicional, su infinito amor y su confianza permitió que logre culminar mi carrera profesional.

### **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a Dios por ser mi guía, y acompañarme en el transcurso de mi vida.

A mi mamá por su fe, su generosidad y su incansable ayuda en todo momento, gracias a ella he llegado a culminar un peldaño más de mi vida.

Mi agradecimiento a todos, mi familia, mis amigos que de una u otra forma me brindaron su apoyo y se involucraron en esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. MÉTODO .....	18
3.1. Metodología .....	18
3.1.1. Enfoque de la investigación .....	18
3.1.2. Diseño de investigación .....	18
3.1.3. Tipo de investigación .....	18
3.1.4. Nivel de la investigación.....	18
3.2. Variables, Operacionalización.....	19
3.2.1. Enfoque de la investigación .....	19
3.3. Población y muestra.....	20
3.3.1. Población .....	20
3.3.2. Muestra.....	20
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
3.4.1. Técnica .....	20
3.4.2. Instrumento de recolección de datos.....	21
3.4.3. Validez del instrumento .....	21
3.5. Métodos de análisis de datos.....	25
3.5.1. Análisis de datos cuantitativos .....	25
3.6. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS .....	26
4.1. Análisis descriptivos de los resultados estadísticos.....	26
4.2. Análisis inferencial de los resultados estadísticos .....	32
4.2.1. Prueba de normalidad .....	32
4.2.2. Contrastación de hipótesis .....	33
4.2.3. Prueba de hipótesis general.....	33
V. DISCUSIÓN .....	39
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS .....	46
ANEXO.....	51

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 <i>Técnica e instrumento de recolección de datos</i> .....	21
Tabla 2: <i>Validación de expertos variable de gestión de proceso</i> .....	22
Tabla 3: <i>Validación de expertos variable adaptación al cambio</i> .....	22
Tabla 4: <i>Datos de los expertos</i> .....	23
Tabla 5: <i>Niveles de confiabilidad</i> .....	23
Tabla 6: <i>Análisis de fiabilidad general</i> .....	24
Tabla 7: <i>Análisis de fiabilidad gestión de proceso</i> .....	24
Tabla 8: <i>Análisis de fiabilidad adaptación al cambio</i> .....	24
Tabla 9: <i>Resultado descriptivo de gestión de procesos</i> .....	26
Tabla 10: <i>Resultado descriptivo de adaptación al cambio</i> .....	27
Tabla 11: <i>Resultado descriptivo de planear</i> .....	28
Tabla 12: <i>Resultado descriptivo de hacer</i> .....	29
Tabla 13: <i>Resultado descriptivo de verificar</i> .....	30
Tabla 14: <i>Resultado descriptivo de actuar</i> .....	31
Tabla 15: <i>Prueba de normalidad</i> .....	32
Tabla 16: <i>Grado de relación según coeficiente de correlación</i> .....	33
Tabla 17: <i>Prueba de hipótesis entre la gestión de proceso y la adaptación al cambio</i> .....	34
Tabla 18: <i>Prueba de hipótesis entre planear y la adaptación al cambio</i> .....	35
Tabla 19: <i>Prueba de hipótesis entre hacer y la adaptación al cambio</i> .....	36
Tabla 20: <i>Prueba de hipótesis entre verificar y la adaptación al cambio</i> .....	37
Tabla 21: <i>Prueba de hipótesis entre actuar y la adaptación al cambio</i> .....	38

## ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1:</i> Diagrama de nivel descriptivo correlacional.....	19
<i>Figura 2:</i> Gestión de procesos.....	26
<i>Figura 3:</i> Adaptación al cambio.....	27
<i>Figura 4:</i> Planear .....	28
<i>Figura 5:</i> Hacer .....	29
<i>Figura 6:</i> Verificar .....	30
<i>Figura 7:</i> Actuar .....	31

## RESUMEN

La investigación realizada comprende la gestión de procesos y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María, se tiene como objetivo general, analizar la relación entre la gestión y la adaptación. La investigación fue de nivel correlacional, tipo aplicado enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población del estudio estuvo conformada por 40 colaboradores que fue tomada en su totalidad, es decir población censal. El instrumento fue el cuestionario, distribuidos en dos variables y 8 dimensiones, estuvo conformado por 36 ítems que fue validado por tres expertos 85% y 85%, representa la evaluación excelente y aplicable. La técnica fue la encuesta realizada a los colaboradores. Así mismo el alfa de cronbach obtuvo como resultado 0,917, los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico del Rho Spearman, se concluye que existe relación entre la gestión de procesos y la adaptación al cambio, puesto que obtuvo como resultado 0,499, de acuerdo al baremo es una correlación positiva media, del mismo modo el valor de significancia de la hipótesis general fue de 0.001 <0.05 es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

**Palabra clave:** Gestión de Proceso, Adaptación al cambio, Mejora continua

## **ABSTRACT**

The research carried out includes the management of processes and the adaptation to change of the collaborators of the Alas Peruanas University, Jesús María, whose general objective is to analyze the relationship between management and adaptation. The research is of a correlational level, applied type, quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. The study population is made up of 40 collaborators, which was taken in its entirety, that is, the census population. The instrument is the questionnaire, distributed in two variables and 8 dimensions, it is made up of 36 items that were validated by three experts 85% and 85%, it represents an excellent and applicable evaluation. The technique is the survey carried out on collaborators. Likewise, cronbach's alpha obtained 0.917 as a result. From the results obtained through the statistical analysis of the Rho Spearman, it is concluded that there is a relationship between process management and adaptation to change, since it obtained 0.499, according to the scale, which is an average positive correlation, in the same way the significance value of the general hypothesis is  $0.001 < 0.05$ , that is why the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keyword: Process Management, Adaptation to change, Continuous improvement



## **I. INTRODUCCIÓN**

La realidad problemática del estudio presentó las variables gestión de proceso y adaptación al cambio en el entorno internacional, nacional y local.

Las grandes organizaciones a raíz de la globalización y por seguir vigente en el mercado, han tenido que optar por el cambio frente al dinamismo del mercado buscando el crecimiento de la organización, para ello han optado por la transformación de sus procesos; ya que con ello les va a permitir un mejor desempeño de la organización a través de sus colaboradores. Teniendo en cuenta que los trabajadores son pieza fundamental para el crecimiento de una organización.

Lo mismo sucede con las instituciones educativas; en los últimos años estos han tenido que realizar grandes cambios, a la exigencia no solo de la gran variedad de instituciones que se encuentra en el mercado, sino a las entidades que los exige, con la finalidad de brindar un buen servicio de enseñanza a los futuros profesionales, teniendo en cuenta que toda institución enfrenta inconvenientes al implementar nuevos procesos. Para ello es importante contar con colaboradores comprometidos con la institución y condiciones internas que permitan la adaptación al cambio en los trabajadores.

A nivel mundial, la gestión de procesos es un instrumento que aplicada de manera correcta puede ser muy beneficiosa para cualquier modelo de organización ya sea pública o privada, como se puede observar en las Pymes colombianas, donde se ha tomado la decisión de emplear de manera correcta esta herramienta de gestión, pero antes de implementarla en su totalidad, se siguieron una serie de lineamientos, como el principal en toda aplicación de un nuevo método en las empresas, que es la capacitación y concientización de los colaboradores con esta nueva forma de trabajo, teniendo resultados muy buenos, mejorando sus niveles de venta, satisfacción de los clientes y posicionamiento de la marca.

Para la experta colombiana Rodríguez (2017), manifiesta que, existen varios elementos que influyen en consecución de una buena Gestión por Procesos como una buena organización, además añade que, “es una forma de organización diferente de

la habitual, y en la que prima la percepción de los usuarios sobre las actividades de la institución. Los procesos así definidos son administrados de modo estructurado y sobre su mejora se sustenta en la misma institución”.

En el ámbito nacional se observó, que no se está aplicando de manera correcta la gestión por procesos en las entidades, puesto que, el principal obstáculo que presentan es la poca predisposición que tienen los colaboradores al cambio, es por ello, que muchas de las organizaciones están optando por reestructurar sus procesos para un mejor desenvolvimiento de las funciones en los colaboradores.

Mallar (2010) citado por Aval (2018), menciona que, la gestión por procesos deja de lado toda la cadena de mandos y funciones departamentales, para centrarse a ejecutar la misión de la institución a través del cumplimiento de las expectativas de sus stakeholders, clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad y así optimizar sus actividades en la organización.

Para Castañedo (2018), indica que, el rol que le corresponde a las universidades en el nuevo siglo ha adquirido nuevas y más demandantes responsabilidades en cuanto a la capacitación de los futuros profesionales para interactuar en un mundo globalizado en medio de un contexto matizado por una profunda revolución tecnológica y la transnacionalización de las relaciones laborales, económicas y financieras. Además sugiere que, la gestión por procesos en la organización y desenvolvimiento de las universidades en el nuevo siglo debe despojarse de su enfoque reduccionista y ampliar sus alternativas de eficacia vinculando a su ejecución las normas ISO 9000 y 9001-2000, el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) lo cual se basa en el funcionamiento del sistema de una organización, estos mecanismos de control permiten la calidad para asegurar un producto final satisfactorio frente a las necesidades y expectativas de los clientes.

A nivel local, la Universidad Alas Peruanas ha implementado un nuevo software con la finalidad de mejorar sus procesos y la mejora continua dentro de la organización, no solo pensando en el colaborador sino también en los alumnos, con ello se podrá brindar un mejor servicio y optimizar sus procesos. Se ha observado en el área de finanzas el proyecto de implementación no está dando el resultado

esperado, porque los colaboradores se resisten a este cambio, no se les brinda las herramientas necesarias para el buen desempeño laboral frente a los alumnos, la falta de capacitaciones, manuales o guía a los usuarios y la falta de apoyo por parte de los técnicos especialistas de la implementación del nuevo software, son algunas de las razones del porque no está dando buenos resultados ocasionando quejas, deserción de los alumnos y mucha rotación de personal. Por ello es importante el planear este tipo de proyectos con la administración de citas y permitir una mejor atención al alumno, así mismo es importante la participación de los colaboradores permitiendo la adaptación a este cambio; ya que toda mejora continua busca el mejoramiento y el crecimiento que busca la institución.

La formulación del problema general de la investigación fue orientada de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020?

De la misma manera se presentó la formulación de los problemas específicos determinados:

- ¿De qué manera se relaciona la dimensión planear y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la dimensión hacer y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la dimensión verificar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la dimensión actuar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020?

Respecto a la justificación de la investigación tanto teórica, metodológica y práctica las cuales justifica la razón de la investigación.

Justificación teórica la investigación tiene gran importancia, ya que busca a través de herramientas de la administración y otras teorías relacionadas con conceptos de los procesos administrativos, encontrar soluciones y proponer sugerencias aquellos aspectos que estarían afectando la gestión en la Universidad

Alas Peruanas, por otro lado esta investigación se realizó en vista que hay un problema de adaptación al cambio y esto se da en muchas empresas de diferentes rubros, esta investigación permite que las empresas que mantienen estos problemas, conozcan que requisitos se debe tomar en cuenta al momento de realizar cambios en la forma de trabajo o que requisitos utilizar para realizar un diseño de puestos, por otro lado se proporciona información relevante acerca de gestión de procesos y la mejora continua; ya que son dos entes muy importantes en una empresa para el logro de las metas y el crecimiento de las organizaciones.

Justificación metodológica de la investigación, se busca la relación que existe entre la gestión de procesos y la adaptación de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas. Para ello se recurrió la técnica de la encuesta y al diseño del instrumento de medición el cuestionario lo cual fue validada por los expertos.

Justificación práctica, la investigación es importante, ya que se analizó si la gestión de procesos y la adaptación tienen relación dentro de la Universidad Alas Peruana, los resultados de esta investigación pretenden mejorar la gestión de proceso. Debe ayudar a las universidades en elaborar un adecuado diseño de puestos para mejorar el tiempo de atención a los usuarios y así contribuir a unos mejores procesos de selección de personal, y así lograr un mayor número de clientes satisfechos.

Por ende se formuló el objetivo general:

Analizar relación entre la gestión de procesos y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

De modo similar como objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la dimensión planear y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.
- Determinar la relación entre dimensión hacer y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.
- Determinar la relación entre la dimensión verificar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

- Determinar la relación entre la dimensión actuar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

En la presente investigación se planteó como hipótesis general:

Existe relación entre la gestión de procesos y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

Por ello las hipótesis específicas:

- Existe la relación entre la dimensión planear y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.
- Existe la relación entre la dimensión hacer y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.
- Existe la relación entre la dimensión verificar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.
- Existe la relación entre la dimensión actuar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Por lo mencionado líneas arriba, nos hacemos la siguiente pregunta de investigación. ¿Cómo la gestión de procesos se relaciona con la adaptación al cambio de los colaboradores del área finanzas de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020?

Para tener una mayor referencia acerca de nuestras variables se ha realizado la investigación previa de antecedentes en el ámbito internacional que a continuación mencionamos.

Alarcón, Alarcón & Guadalupe (2019), en su artículo *“La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana”*, La finalidad fue comenzar una administración contemporánea para aumentar las expectativas de calidad. Las universidades han intentado aplicar el enfoque del procedimiento, indicando una variedad decente en la elaboración narrativa y el mapa del procedimiento. Este artículo examinó la Ley de Educación Superior y las hipótesis de procedimiento para proponer un mapa de procedimientos estándar que se utiliza en las universidades de la nación.

Castañedo (2018), en su artículo, *“Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo XXI”*, el propósito primordial fue proponer un plan sobre la universidad de los ejecutivos por procedimientos en una Universidad de nuestras ocasiones e ilustrar, a través de su reflexión básica y operativa, cómo refuerza el logro de la productividad y la viabilidad en la solicitud de la orientación de la Universidad para lograr es crucial, eventualmente, en cuanto a su efecto inmediato en el proceso de aprendizaje educativo para apoyar a sus suplentes.

Guzmán (2018), en su exploración, *“Adaptabilidad y proceso de cambio organizacional”*. La finalidad de la exploración se basó en determinar el grado de flexibilidad que existen los mecanismos de la variación de las entidades en los trabajadores de la institución. Se infirió que, a raíz de las variaciones de las interrogantes presentadas referente a los puestos, se sugiere implementar de manera quincenal una política de incentivos, donde se puedan evaluar las emociones y así obtener la satisfacción de parte de los usuarios.

Gutiérrez (2016), con su tesis titulada *“La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica santa maría de la ciudad de Ambato”*. El autor llega a inferir, que el uso del procedimiento que el marco de ejecutivos comprendió una prueba significativa en la Clínica Santa María, ya que habitualmente tiene una estructura nivelada diversa; ya que termina siendo una necesidad abrumadora para la asociación, ya que mediante estos procedimientos, bajar los periodos y valores superfluos en los ejecutivos, creando puntos focales en la agresividad que descubren cómo eliminar obstrucciones autorizadas y que empoderan

Hernández y otros (2016), en su artículo titulado, *“Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud”*. Se infiere que el procedimiento de los ejecutivos, demostrando la cercanía de instrumentos valiosos para construir el avance de los procedimientos, que comprende hoy en los negocios la junta de mejora de buenas prácticas. El uso de estos aparatos en las fundaciones de la clínica médica de Matanzas, que están relacionados con los sistemas para la consideración del procedimiento realizado por los ejecutivos en la exposición, su utilización e importancia para mejorar las formas de la clínica de emergencia y el compromiso de esto, es decir, aludiendo a administraciones de valor que deberían dar.

Siguiendo con la investigación previa de nuestras variables a continuación mencionamos los antecedentes de autores nacionales con la finalidad de tener una referencia de la investigación posterior.

Moreno (2018) , en su exploración, *“Relación entre las actitudes y la resistencia al cambio organizacional en servidores civiles de un ministerio”*, tuvo como finalidad describir la asociación de las actitudes y la resistencia, en el mes de noviembre de 2017. Los instrumentos utilizados fueron la escala de actitudes ante el cambio organizacional y la escala de resistencia al cambio; adicionalmente se empleó una encuesta para recabar datos sociodemográficos.

Delgado (2018), en su tesis, *“Clima y compromiso organizaional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paramonga, cLima, 2018”*, el obetivo

fundamental fue determinar la relación entre las variables clima y compromiso organizacional, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño experimental y corte transversal. La población es censal para recolectar la información se utilizó la encuesta.

Valenzuela (2017), en su tesis titulada "*Gestión por procesos y clima social laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*", el objetivo fundamental fue determinar la relación entre la gestión por procesos y el clima social laboral de los trabajadores, el tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo correlacional. Así mismo llegó a la conclusión de que existe relación directa entre la gestión por procesos y el clima social laboral de los trabajadores.

Peña & Prado (2018), en su exploración, "*Resistencia al cambio y trabajo en el personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, 2016*". El propósito primordial fue analizar la asociación de la resistencia a la variación y actividad en conjunto, fue de investigación aplicada Se llegó a inferir, la resistencia al cambio si se relaciona con la actividad en conjunto de los colaboradores de la entidad distrital de Ayacucho

Ramos (2016), en su artículo titulado, "*El proceso de gestión de la calidad contextualizada en la formación del profesional de negocios internacionales*". Se propone como un compromiso hipotético un ejemplo para el mecanismo de administración de calidad contextualizado en la preparación de expertos empresariales en todo el mundo, que se indica en un procedimiento de administración, a partir de la sistematización contextualizada de la preparación de calidad, que se suma a la mejora de los ejecutivos de este instructivo procedimiento, que da como resultado una preparación académica contextualizada e inclusiva de estos expertos de diversos campos de actividad, básicos para su ejecución futura.

Tarazona (2017), en su tesis, "*Gestión del cambio y clima organizacional en la dirección general de intervenciones estratégicas en salud pública del Ministerio de Salud, 2017*", fue de diseño no experimental transversal de tipo descriptiva, correlacional. Así mismo concluyó que existe relación entre gestión del cambio y clima organizacional ambas variables permiten la mejora continua de la organización obteniendo resultados favorables y el crecimiento de la empresa.



Para profundizar la investigación se presenta el desarrollo de las teorías relacionadas al planteamiento del problema y con ello definir las dimensiones e indicadores de la investigación. Gestión de proceso es uno de los pilares de las empresas; ya que de ello depende la calidad de servicio que se brinda a los clientes y los colaboradores para ello se ha citado a los siguientes autores del cual profundizaremos el tema mencionado.

Agudelo (2016), refiere que,

La gestión por procedimientos o la gestión cotidiana se realiza a través del ciclo PHVA: planificación, realización, verificación y actuación, también llamado círculo de Deming, que es el origen fundamental de la administración para ayudar a la administración cotidiana: conexión entre individuos y procedimientos en trabajo diario y eso debe aplicarse de manera disciplinada (p. 23).

De acuerdo al concepto brindado por el autor citado líneas arriba, nos brinda una conceptualización de la gestión de procesos que se sustenta en la actividad diaria de los colaboradores de una organización y se analiza el nivel de asociación entre los métodos empleados con los colaboradores de la institución.

Vigo (2018), manifiesta que, “la gestión de proceso es una disciplina administrativa lo cual permite a la administración distinguir, hablar, planificar, formalizar, controlar, mejorar y hacer cada vez más beneficiosos los procedimientos de la asociación para alcanzar la certeza del usuario (p. 11).

Martínez & Cegarra (2016) expresan que,

Es la administración de las labores de la organización que brindan algo extra, o también podemos llamarlo, como muchos ejercicios que colaboran, y de esta manera cambian las contribuciones a los resultados. Algo significativo es que no debemos confundir el proceso con la estrategia, no es el equivalente. Mediante una estrategia, comprendemos que es la disposición de las direcciones la que decide el mejor enfoque para lograr un resultado (p. 24).

Mediante el concepto brindado por los autores, nos dicen que esta herramienta se centra en optimizar todos los recursos para mejorando su cadena de suministros y recortando el tiempo de trabajo. Podemos decir entonces que, la gestión por procesos no es solo una innovación, sino un negocio que el consejo de administración depende de los procedimientos, enfoques y dispositivos que permiten distinguir, estructurar,

ejecutar, informar, medir, controlar y controlar formularios comerciales, independientemente de si están informatizados o no, para lograr resultados confiables y alineados con los objetivos vitales de la asociación.

Siguiendo con la investigación se presenta las dimensiones de la variable gestión de procesos.

El planear, hacer, verificar y actua es una de las sistemáticas que permite a las organizaciones un sistema de mejora continua lo cual su principal objetivo es evaluar y analizar los puntos más débiles para que esta sea intervenido y con ello llevar a la organización cumplir sus metas trazadas; ya que una mejora continua dentro de una organización contribuye al crecimiento, ser reconocidos dentro del ámbito empresarial y sobre todo sobresalir ante la competencia.

Dentro de una empresa bien planificada es de importancia fundamental para el ciclo PHVA; ya que evade decepciones futuras y produce un tiempo colosal de fondos de inversión. Planifique según lo indicado por la misión, visión y cualidades de la organización, definiendo objetivos, metas y caracterizando el enfoque más ideal para lograrlos (Agudelo, 2016, pág. 23). El planear consiste en la identificación del problema dentro de la organización para luego analizarlas y establecer objetivos a alcanzar. Así mismo es importante que los colaboradores se involucren en los planes de la organización; ya que ellos son parte fundamental para la ayuda de las falencias que tenga en las diferentes áreas de la empresa.

El hacer es parte del ciclo PHVA, lo cual va a permitir la realización de lo planificado, es importante analizar si el proyecto sea necesario realizar una prueba piloto sin que este afecte a la organización; ya que este también nos va a permitir si el nuevo cambio es factible y se adecua a la institución. Después de hacer arreglos cautelosos, póngalo realmente en movimiento, es decir, haga un esfuerzo para no saltar organizaciones o improvisar, para no negociar todo el ciclo PDCA. La etapa de ejecución se aísla en tres etapas diferentes: preparar todo igual y los jefes asociados con la empresa, seguidos por el reconocimiento real y la "recopilación" de información para una evaluación posterior (Agudelo, 2016, pág. 23).

El verificar dentro del Ciclo PHVA, puesto que, se siguen los pasos que están

delimitado dentro de las metas de la organización no se podrá conseguirlo, es por ello que dentro de esta dimensión la información es de vital importancia. Los objetivos logrados y los resultados adquiridos se estiman a través de la información recopilada y el mapeo del procedimiento hacia el final de la ejecución. La verificación debería ser posible, y debe hacerse de dos maneras diferentes: en paralelo a la ejecución, para garantizar que el trabajo avance progresivamente de manera admirable, y hacia su finalización, para un examen fáctico más extenso que permita ajustes y medidas (Agudelo, 2016, pág. 23).

El actuar, se aplican medidas restaurativas para consumir la empresa de manera constante e incesante. Es tanto el final como el comienzo, a la luz del hecho de que después de un estudio exhaustivo sobre el motivo de las confusiones pasadas, todo el ciclo PDCA se completa nuevamente con nuevas reglas y parámetros (Agudelo, 2016, pág. 23).

Estas cuatro fases planear hacer, verificar y actuar va a permitir implementar cambios en la organización con el objetivo de lograr las metas propuestas en un inicio de la planeación (Saavedra , 2017).

Serna (2019), menciona que,

El servicio al usuario es la disposición de técnicas que una entidad estructura para cumplir, superior a sus rivales, los requisitos y deseos de sus clientes externos. A partir de esta definición, encontramos que la asistencia al cliente es fundamental para el avance de una organización (p.19).

De acuerdo a lo mencionado por el autor, refiere que la atención que se le brinda al usuario debe ser la mejor, la empresa debe centrarse en satisfacer las necesidades de los clientes, no obstante, para que se logre ello, primero se debe capacitar al personal y lograr que ellos se sientan identificados con la organización.

Para lograr la satisfacción del cliente es necesario aplicar ciertas estrategias que permita la mejor atención, por ello tenemos la administración de citas que va permitir a la organización que los requerimientos, solicitudes o reclamos sean atendidos en menor tiempo, así mismo permite que se realicen menos procesos en temas que tienen las mismas similitudes.

Thomson (2017), menciona que,

La gestión de la información abarca la acumulación, el control de calidad, la documentación y la disponibilidad a largo plazo de la información recopilada y sus metadatos relacionados. La acentuación está en la accesibilidad general en cualquier punto que estos datos sean importantes; Se propone mantener los datos a largo plazo y puede incorporar tanto datos fuente como subsidiarios. Se hace una diferenciación entre información, datos, aprendizaje e inteligencia [...]. A pesar del hecho de que existen numerosas definiciones, hay un acuerdo y será que cada clase debe caracterizarse en conexión con las demás. (p. 2).

El ambiente de trabajo de una entidad es de suma valor en la consecución de las metas organizacionales, es decir, si los colaboradores realizan sus actividades en un ambiente hostil no se conseguirán las metas trazadas, en cambio, si se le brinda las condiciones idóneas a los trabajadores los logros de las metas se verán reflejados en los estados financieros de la organización.

Sáez, García, Palao & Rojo (2016), menciona que,

El ambiente externo es el marco de nivel superior donde la organización está incrustada, y está conformada por aquellos elementos, poderes o factores que de manera directa o indirecta impactan las formas de la junta. La investigación de la naturaleza es básica para conocer la fuente de las posibilidades y peligros que encuentra la organización (p. 23).

Hace unos años las empresas creían que el crecimiento de estas eran por del trabajo constante, con ello se referían a más horas laborables, sin importar la calidad donde ellos venían laborando; pero con el tiempo las empresas se han dado cuenta que un trabajador produce mucho más en un lugar que se siente cómodo, confortante y que le respeten todos sus derechos como trabajador fundamental.

Robbins & Judge (2016), menciona,

La meta de los grupos de actividades es brindar información, por medio de las agrupaciones de aplicaciones. La responsabilidad en las juntas es personal, en cambio en los equipos es personal y en equipo. En base a las aptitudes, en las reuniones eres arbitrario (es decir, tolerante) y variable, mientras que en los grupos son recíprocos (p. 38).

Alfaro (2015), menciona que,

Una agrupación de valores, métodos que buscan la mejor opción, instrucción y asociación de los servidores de una asociación, el cumplimiento de su actividad y la mejor ejecución entre ellos (p. 12).

Por lo mencionado por el autor, refiere que, la empresa tiene que invertir en captar los mejores talentos y no solo ello, también contar con colaboradores especializados en cada área de la organización para que así los nuevos talentos aprendan de su experiencia.

Serna (2019), menciona que,

Este parámetro comunica la conexión entre la calidad obtenida y el valor pagado. Cuando se elige la compra, el cliente se ajusta entre lo que esperaba adquirir y lo que obtuvo. En el caso de que la paridad sea negativa, el cliente probablemente no volverá a contar la experiencia (p. 21).

Hoy en día, los usuarios esperan que las empresas los atiendan rápido y de manera eficiente, puesto que, si no se consigue estos dos ítems, se tendrá clientes insatisfechos que tendrán una mala predisposición con la organización, es por ello, que el tiempo de atención es de vital importancia para cualquier institución.

Serna (2019), menciona que,

Las quejas son la articulación de desilusión más perceptible. Cuanto más satisfecho está un cliente, menos necesita expresar un gruñido. Aceptando este gran valor, calculan este marcador al comunicar el nivel de las personas que garantizan haberse quejado sobre un elemento específico en un intervalo de tiempo específico (p. 21).

Otras de nuestras variables del cual nos va a ayudar a con la problemática en la organización es la adaptación al cambio, las organizaciones muy a menudo tienen dificultades para que los colaboradores puedan adaptarse y comprender ciertos procesos que de hecho son para la mejora de la organización.

Robbins (2015), manifiesta que, “es la falta de capacidad de ajuste de las asociaciones a los diversos cambios que experimenta la condición interior o exterior, por métodos para el aprendizaje”. (p. 140). En la actualidad muchos de los colaboradores son reacios al cambio, es por ello, que se requiere de una buena predisposición de los colaboradores o que la empresa se preocupe por lo que sienten ellos para que se lleve a cabo cualquier tipo de cambio en su forma de trabajo.

Según Chiavenato (2016), refiere que,

El diseño de puestos es el proceso de organizar el trabajo en conocimiento de las tareas necesarias para desempeñar un puesto específico, el diseño de puestos domina el contenido del puesto, las evaluaciones del ocupante y las premios para cada puesto con la intención de satisfacer las necesidades de los trabajadores y de la organización” (p. 205).

Se presenta las teorías relacionadas a la variable adaptación al cambio.

Según Chiavenato (2016), refiere que,

En el momento en que la hipótesis de las relaciones humanas era cada vez más equitativa y participativa, todavía era fundamentalmente prescriptiva y reguladora, y algo incompleta, es decir, mostraba cómo liderar e inspirar a las personas para lograr los objetivos de la asociación (pág. 75)

De acuerdo a Chiavenato, las empresas se deben ocupar por la satisfacción de sus colaboradores y que estos se sientan a gusto en sus puestos de trabajos, para que se puedan conseguir las metas trazadas por la organización.

Según Jones (2015), refiere que,

El cambio organizacional es el procedimiento mediante el cual las asociaciones se mueven de su estado actual a un estado deseado futuro para expandir su adecuación. El objetivo del cambio organizacional es descubrir nuevos y mejores enfoques para utilizar los activos y las capacidades para expandir la capacidad de la asociación para estimar y, de esta manera, construir su exposición. Poco a poco, la estructura autorizada y la cultura son los principales métodos o puntos de referencia que los supervisores utilizan para cambiar la asociación con la expectativa de lograr el estado futuro ideal (pág. 8).

De acuerdo al autor indica que la principal finalidad del cambio organizacional es lograr los objetivos y/o metas trazados por las instituciones, logrando así flexibilidad de parte de los colaboradores y permitiendo también así que las organizaciones no sean estáticas.

Las empresas siempre están realizando diferentes cambios pensando en la mejora continua, estos cambios pueden estar ligados a un nuevo software, el cual permite optimizar procesos o la reestructuración del puesto, con ello busca las mejores habilidades del personal y puedan desarrollar con mayor eficiencia. Para cualquier cambio es importante involucrar al personal de todas las áreas; ya que ellos son la

primera línea que da la cara por la organización, ya sea la función que sea que realicen, los colaboradores conocen el desarrollo de las actividades y falencias que existe; así mismo es importante que el personal no se resista a los cambios, sino adoptarlo como algo positivo, ya que no solo estaría colaborando con las metas de la organización, sino pensando en un futuro este podría tener un mejor salario y crecer profesionalmente.

Es claro que todo cambio genera ciertas dificultades como la inercia de los trabajadores es muy difícil convencer a los trabajadores que la organización requiere ciertos cambios o restauración para el objetivo a sus metas. La inercia o resistencia se debe que los jefes, supervisores, gerentes estos están a cargo de un grupo de personal generando la resistencia, por otra parte los colaboradores tienen miedo a perder los recursos asignados o los despidos masivos porque no saben cuál será la participación con los cambios dentro de la institución, trayendo como consecuencia un retraso con los planes y evitando crecer en el mercado, puesto que, su principal impedimento serán sus colaboradores.

La comunicación en todo ámbito es parte fundamental para llegar a buenos acuerdos y generar tranquilidad con los que nos rodea y la negociación es parte de ello, lo cual es un proceso que va a permitir proponer y debatir alternativas.

La negociación es una acción duradera y característica del individuo, que crea prácticamente todos los ejercicios alucinantes. Se consulta en la familia, y dentro de ella hay varios tratos entre la pareja y en relación con los jóvenes; Se consulta en el trabajo y en cada día a día (Alvarez, y otros, 2018).

La coerción es bastante indirecta y abstracta, además establece un componente de peso, sin embargo, explícitamente se ha ido para diferentes ciudadanos. A través de la coerción, un esfuerzo es comprender la oportunidad en el ciudadano, para satisfacer sus compromisos de naturaleza de deber (Alva, 2017).

Seguidamente con la investigación se menciona los indicadores de la variable adaptación al cambio.

Chiavenato (2017), menciona que, “se estima por la medida de los activos para una unidad de creación; la competencia aumenta a medida que disminuyen los gastos

y los activos utilizados”(p. 20). Toda organización siempre están buscando los mejores talentos con la capacidad de desenvolverse en las funciones brindadas, pero para que la organización cumpla con todas sus metas u objetivos es importante que el trabajador y el empleador sean parte de del todo el proceso de cambio, por ello la organización debe brindar todas las herramientas necesarias para el buen desarrollo de sus funciones, lo cual es parte de la comunicación constante que se tenga.

Es así que si un colaborador cuenta con las herramientas la rapidez en sus labores será más notable, porque ello significa ser eficaz, que se rige en el logro de resultados pero en un tiempo más corto de lo habitual.

Chiavenato (2017), menciona que, “en términos monetarios, la viabilidad de una asociación alude a su capacidad para satisfacer la necesidad de un público en general a través de los elementos (productos o administraciones) que proporciona” (p. 23).

Los indicadores para la evaluación del gerente o jefe inmediato es la responsabilidad del colaborador, por ello este al ingresar se compromete y participe de todas las metas de la empresa. La importancia de los logros de los objetivos es fundamental para toda organización; ya que de ello depende el crecimiento de la empresa en el ámbito financiero, el reconocimiento de su buen servicio y el compromiso de los colaboradores.

Chiavenato (2017), menciona que,

La tarea básica de la organización es crear las condiciones autorizadas y las técnicas para la actividad a través de las cuales los individuos logran mejor sus propios objetivos y dirigen sus propios esfuerzos hacia el logro de destinos jerárquicos (p. 90).

Ante un problema, lo primero que se tiene que realizar es un análisis de las causas que dieron origen al problema en cuestión, puesto que, si no es resuelto a tiempo será un cuello de botella para la organización.

La rotación dentro de una organización se refiere a las variaciones de dinero o materiales de la empresa, que se realizan de manera frecuente en la misma. Esta no solo afecta a las pérdidas monetarias que ocasiona una renuncia, los colaboradores que se quedan la motivación para quedarse será escasa, estos buscaran nuevas alternativas y no solo eso, los candidatos para ocupar estos puestos no verán como



una opción recomendable para una estabilidad laboral, talvez como algo pasajero mientras encuentran una mejor alternativa; ya que todo trabajador busca crecer profesionalmente para es él importante sentirse cómodo y seguro del trabajo. Una empresa que tiene continuamente rotación de su personal es considerado no recomendable para laborar.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1. Metodología**

##### **3.1.1. Enfoque de la investigación**

El presente trabajo investigación fue de enfoque cuantitativo; puesto que es un conjunto de procesos de forma secuencial y probatoria. Para la investigación utilizó la recolección de datos para dar validez la hipótesis; así mismo indicar que se va a presentar el planteamiento del problema, las teorías para el desarrollo del marco teórico y con ello llegar a los resultados.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

En la presente investigación fue de diseño no experimental y de corte transversal, porque las variables de la investigación, no se han manipulado los resultados que haga la presente investigación fraudulenta.

En adición, Hernández, Fernández y Baptista (2014), detallan que, el diseño no experimental es un análisis que se lleva a cabo sin alterar nada, puesto que, se evalúan en su estado natural (p. 128).

##### **3.1.3. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada, teniendo como propósito resolver un el planteamiento de problema a través de la recolección de información para realizar la base de conocimientos.

Palomino, Peña, Zevallos y Orizano (2015), señalaron: “llamada también utilitaria, su objetivo es la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta” (p.110).

##### **3.1.4. Nivel de la investigación**

La investigación fue correlacional, puesto que busca describir la relación entre ambas variables en un contexto particular que son gestión de procesos y la adaptación al cambio.

Nivel Descriptivo- Correlacional, establece la relación entre dos o más variables  
Al respecto: Palomino, Peña, Zevallos y Orizano (2015), “Busca el nivel de relación entre dos o más variables” (p. 128).

El siguiente esquema muestra el diagrama del diseño de investigación:

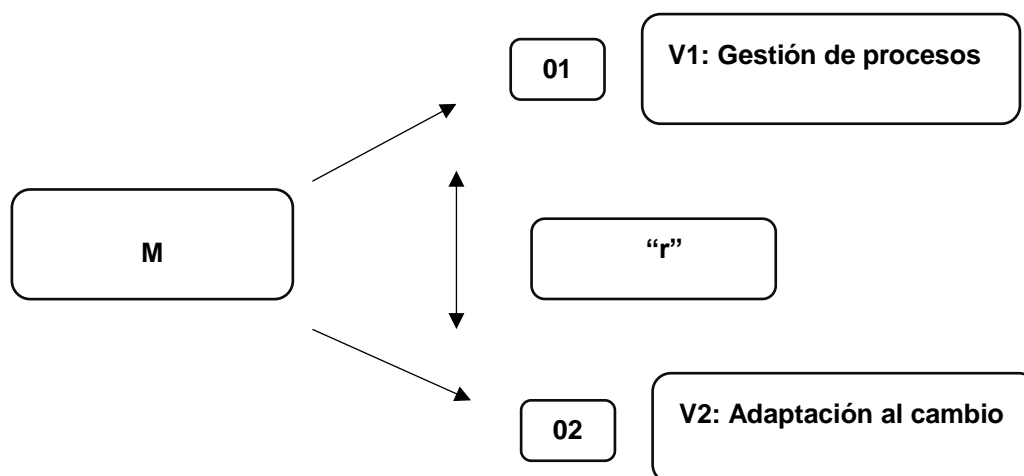


Figura 1: Diagrama de nivel descriptivo correlacional.

**M:** Muestra estudiada

**V1:** Gestión de procesos

**V2:** Adaptación al cambio

**R:** “r” Posible relación entre ambas variables

### 3.2. Variables, Operacionalización

#### 3.2.1 Enfoque de la investigación

**Variable 1°:** Gestión de procesos

**Variable 2°:** Adaptación al cambio

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

La población representa el conjunto de elementos que conforma la investigación, el estudio estuvo conformado por 40 colaboradores del área de finanzas de la Universidad Alas Peruanas.

Lepkowski (2008) citado por Hernández, et al. (2014), nos menciona que, es el grupo de personas con ciertas características específicas, en un lugar y momento donde se realiza el trabajo de investigación.

Debido a que la población es fácilmente accesible, se empleó la muestra censal, ya que se efectuó a todo el universo, además, se considera como población finita porque se conoce toda la población.

#### **3.3.2. Muestra**

La investigación es de carácter censal; ya que fue seleccionado el 100% de la población del área finanzas y por lo tanto no requirió realizar el muestreo respectivo.

Ramírez (1997) citado por Romani (2018), establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. (p. 90).

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **3.4.1. Técnica**

Hernández, et al. (2014), nos menciona sobre las técnicas de recolección de datos, para la investigación cuantitativa pueden ser: pruebas estandarizadas, cuestionarios, sistemas de mediciones, etc.

La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta donde se realizó a través del cuestionario como instrumento contando con 36 preguntas en la escala de Likert que fueron formuladas de acuerdo con sus variables y dimensiones para procesar las respuestas de los colaboradores encuestados y dar a conocer la relación de la gestión de procesos y la adaptación al cambio.

### 3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Hernández, et al. (2014), el instrumento que utiliza el investigador es con la finalidad de registrar la información o datos referentes a las variables.

El cuestionario constó de 36 preguntas de los cuales 18 corresponden a la variable gestión de procesos y 18 de adaptación al cambio, lo cual permitió recoger información de los colaboradores del área de finanzas, fueron de mayor importancia para la medición de las variables y dimensiones, compuesta por la V1: Gestión de proceso: 4 dimensiones y 12 indicadores; V2: Adaptación al cambio: 4 dimensiones y 8 indicadores.

Puesto a su estructura es de tipo ordinal, de escala Likert como el nivel de medición, esta herramienta sirvió para medir la frecuencia con relación a las encuestas realizadas.

**Tabla 1** Técnica e instrumento de recolección de datos.

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Gestión de procesos	Encuesta	Cuestionario
Adaptación al cambio	Encuesta	Cuestionario

### 3.4.3. Validez del instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez mide con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio. Es decir que un instrumento es válido cuando mide lo que debe de medir y nos permite extraer datos que necesitamos conocer.

Para la validación se tomó en cuenta la validez de contenido y constructo, a ello se recurrió a tres expertos para la evaluación, aprobación, así mismo indicar que los expertos pertenecen a la escuela de administración.

Tabla 2: Validación de expertos variable de gestión de proceso

INDICADORES	Experto 01	Experto 02	Experto 03	TOTAL
CLARIDAD	86%	85%	85%	256%
OBJETIVIDAD	84%	86%	84%	254%
PERTINENCIA	85%	85%	85%	255%
ACTUALIDAD	85%	86%	85%	256%
ORGANIZACIÓN	85%	84%	85%	254%
SUFICIENCIA	85%	85%	85%	255%
INTENCIONALIDAD	86%	86%	86%	258%
CONSISTENCIA	85%	84%	85%	254%
COHERENCIA	85%	85%	85%	255%
METODOLOGÍA	86%	86%	86%	258%
			Total	2555%
			<b>CV</b>	<b>85%</b>

La primera variable de acuerdo a los criterios fueron validados por juicio de expertos obtuvo un 85%, lo cual demuestra que cumple con lo establecido que tiene una evaluación excelente y aplicable.

Tabla 3: Validación de expertos variable adaptación al cambio

INDICADORES	Experto 01	Experto 02	Experto 03	TOTAL
CLARIDAD	86%	85%	85%	256%
OBJETIVIDAD	84%	86%	84%	254%
PERTINENCIA	85%	85%	85%	255%
ACTUALIDAD	85%	85%	85%	255%
ORGANIZACIÓN	85%	84%	85%	254%
SUFICIENCIA	85%	85%	85%	255%
INTENCIONALIDAD	86%	86%	86%	258%
CONSISTENCIA	85%	85%	85%	255%
COHERENCIA	85%	85%	85%	255%
METODOLOGÍA	86%	86%	86%	258%
			Total	2555%
			<b>CV</b>	<b>85%</b>

La segunda variable de acuerdo a los criterios fueron validados por juicio de expertos obtuvo un 85%, lo cual demuestra que cumple con lo establecido que tiene una evaluación excelente y aplicable.

Se presenta en la tabla siguiente el grado y el nombre completo de los expertos de la validación del instrumento.

Tabla 4: *Datos de los expertos*

<b>GRADO</b>	<b>NOMBRES</b>
Experto 01	Mg. Gonzales Figueroa Iris Katherine
Experto 02	Dr. Bardales Cardenas Miguel
Experto 03	Dr. Navarro Tapia Javier Felix

### **3.4.4. Confiabilidad**

Hernández, et al. (2014), refiere que, “el valor de la fiabilidad de la herramienta a emplearse tiene que estar más cerca a uno positivo para que pueda ser utilizado, puesto que, si es menor se tendría que reformular los ítems” (p. 302).

En la encuesta han participado 40 colaboradores con ello constatar la confiabilidad del instrumento. Para el análisis de la confiabilidad se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25, con la finalidad de saber cuan confiable es el instrumento; así mismo se pudo medir Coeficiente Alfa de Cronbach para asegurar la fiabilidad.

Tabla 5: *Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
Coeficiente Alfa de Cronbach	>0.9 Excelente
Coeficiente Alfa de Cronbach	>0.8 Bueno
Coeficiente Alfa de Cronbach	>0.7 Aceptable
Coeficiente Alfa de Cronbach	>0.6 Cuestionable
Coeficiente Alfa de Cronbach	>0.5 Pobre
Coeficiente Alfa de Cronbach	<0.5 Inaceptable

Fuente: Adaptado por Hernández et al. (2014).

## **Análisis de fiabilidad general**

Tabla 6: *Análisis de fiabilidad general*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,917</b>	<b>36</b>

Con respecto a lo obtenido por el Alfa de Cronbach la fiabilidad de manera general se obtuvo el valor de 0,917, es decir que los cuestionarios en términos globales es excelente y aplicable.

## **Análisis de fiabilidad de la variable gestión de proceso**

Tabla 7: *Análisis de fiabilidad gestión de proceso*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,829</b>	<b>18</b>

Con respecto a lo obtenido por el Alfa de Cronbach la fiabilidad de la variable gestión de proceso se obtuvo el valor de 0,829, por lo mismo que el coeficiente del alfa es bueno y aplicable.

## **Análisis de fiabilidad de la variable adaptación al cambio**

Tabla 8: *Análisis de fiabilidad adaptación al cambio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,871</b>	<b>18</b>

Con respecto a lo obtenido por el Alfa de Cronbach la fiabilidad de la variable adaptación al cambio se obtuvo el valor de 0,871, por lo mismo que el coeficiente del alfa es bueno y aplicable.



### **3.5. Métodos de análisis de datos**

#### **3.5.1. Análisis de datos cuantitativos**

La presente investigación se ha utilizado el método de análisis de datos estadísticos SPSS versión 25, para procesar toda la información recopilada de la encuesta a los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas.

##### **3.5.1.1. Estadística descriptiva**

Se ha empleado la estadística descriptiva para obtener las tablas de frecuencias, cada una de ellas con sus figuras estadísticas respectivas y distintos porcentajes válidos para la investigación. Así mismo utilizó el programa Excel para ingresar los datos que se obtuvieron y luego llevar la información al SPSS, herramienta de apoyo para los resultados estadísticos de fiabilidad y la de frecuencias para finalizar con el proceso inferencial e identificar la correlación entre ambas variables de estudios.

##### **3.5.1.2. Estadística inferencial**

La estadística inferencial busca obtener conclusiones específicas de acuerdo a nuestra muestra, así mismo ha permitido contrastar la hipótesis con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Con respecto a Hernández et al. (2014), la estadística inferencial prueba hipótesis y pluralizar los resultados conseguidos en la muestra para atribuirlos a la población.

### **3.6. Aspectos éticos**

En el presente trabajo y recolección de datos; se ha respetado íntegramente todos los parámetros de la metodología planteados por la Universidad Cesar Vallejo, así mismo se aplicado la norma APA cumpliendo con los reglamentos en todo el desarrollo de la presente investigación. Para la recopilación de los datos de la encuesta se informó formalmente a los colaboradores y jefes de la Universidad Alas Peruanas. Por se respetará la confiabilidad y se salvaguardar la información que se obtendrá para el trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivos de los resultados estadísticos

#### 4.1.1. Estadística descriptiva de gestión de procesos

Tabla 9: Resultado descriptivo de gestión de procesos

GESTIÓN DE PROCESOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	18	45,0	45,0	45,0
	A VECES	17	42,5	42,5	87,5
	CASI SIEMPRE	5	12,5	12,5	100,0
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

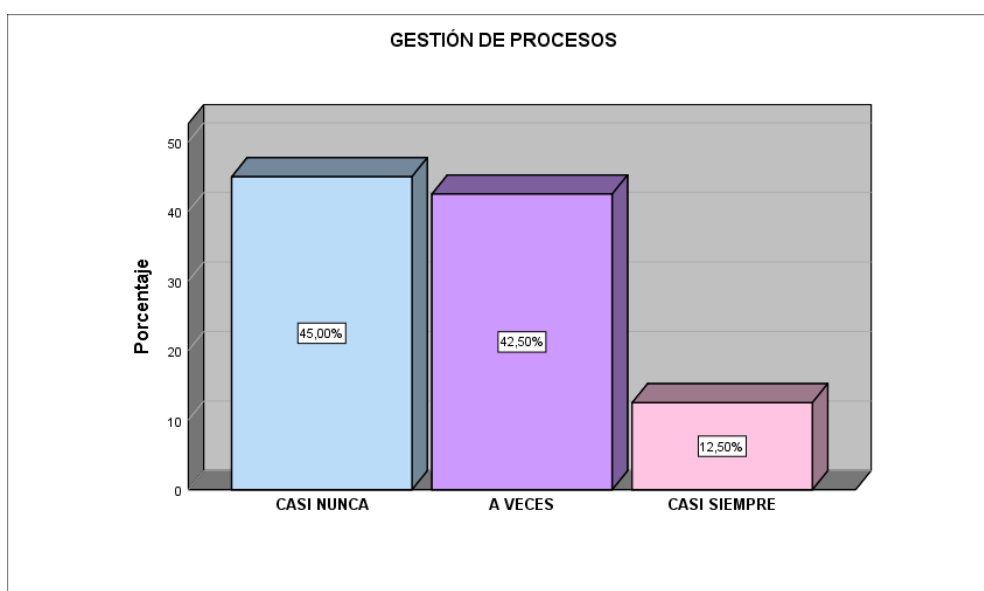


Figura 2: Gestión de procesos.

En la tabla 6 se muestra el total de encuestados que es 40, en relación a la primera variable respondieron casi nunca el 45% con una cantidad de 18 colaboradores, el 42.5% indican a veces con 17 colaboradores y el 12.5% refiere que la gestión de procesos se da casi siempre con 5 personas de la institución.

#### 4.1.2. Estadística descriptiva de la adaptación al cambio

Tabla 10: Resultado descriptivo de adaptación al cambio

ADAPTACIÓN AL CAMBIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
	CASI NUNCA	34	85,0	85,0	87,5
	A VECES	3	7,5	7,5	95,0
	CASI SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

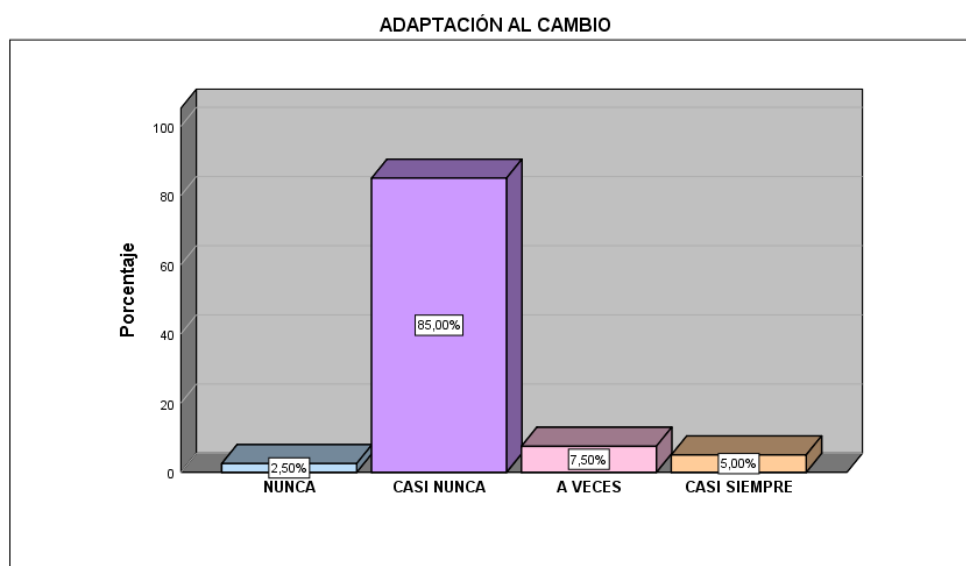


Figura 3: Adaptación al cambio.

En la tabla 7 se muestra el total de encuestados que es 40, en relación a la segunda variable respondieron nunca el 2.5% con una cantidad de 1 colaborador, el 85% indican casi nunca con 34 colaboradores, el 7,5% menciona que a veces con 3 colaboradores y el 5% refiere que la adaptación al cambio se da casi siempre con 2 personas de la institución.

### 4.1.3. Estadística descriptiva de planear

Tabla 11: Resultado descriptivo de planear

Planear				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	7,5	7,5
	A VECES	23	57,5	65,0
	CASI SIEMPRE	10	25,0	90,0
	SIEMPRE	4	10,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

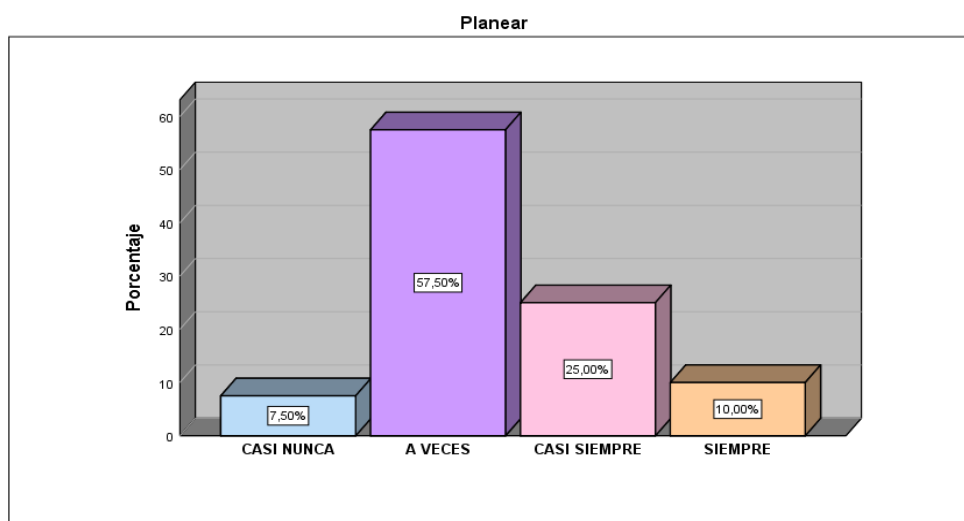


Figura 4: Planear

En la tabla 8 se muestra el total de encuestados del cual son 40, el 57.5% del total respondieron que a veces en la gestión de proceso se planea con una cantidad de 23 colaboradores, el 25% indican casi siempre con 10 colaboradores, mientras tanto el 10% menciona que siempre con 4 colaboradores y el 7.5% refiere que casi nunca se planea en la institución.

#### 4.1.4. Estadística descriptiva de hacer

Tabla 12: Resultado descriptivo de hacer

		Hacer			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	14	35,0	35,0	35,0
	A VECES	21	52,5	52,5	87,5
	CASI SIEMPRE	5	12,5	12,5	100,0
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

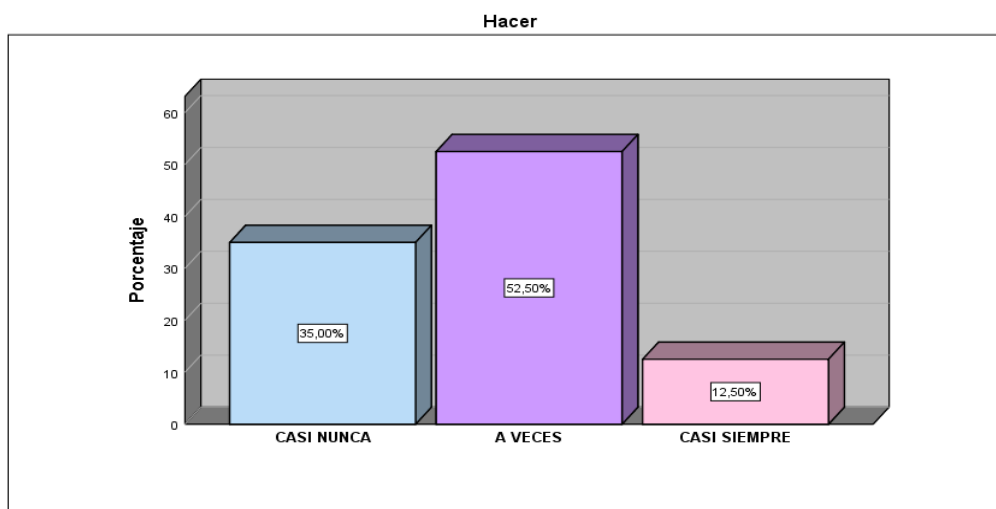


Figura 5: Hacer

Según muestra la tabla 9 el total de encuestados del cual son 40, con respecto a la dimensión hacer el 52.5% del total respondieron que es a veces, mientras que el 35% indican casi nunca y el 12,5% menciona que casi siempre se cumple con la dimensión hacer.

#### 4.1.5. Estadística descriptiva de verificar

Tabla 13: Resultado descriptivo de verificar

		Verificar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	22	55,0	55,0	65,0
	A VECES	9	22,5	22,5	87,5
	CASI SIEMPRE	3	7,5	7,5	95,0
	SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

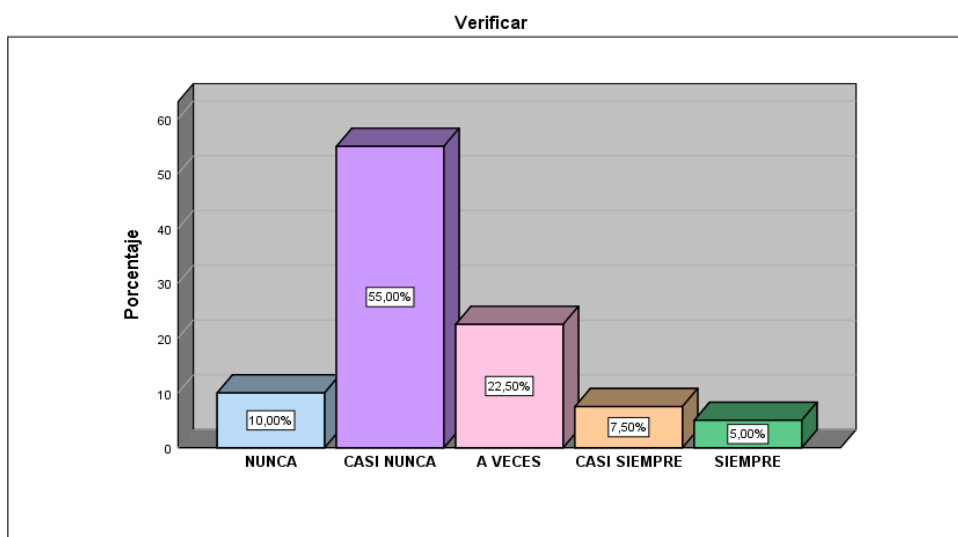


Figura 6: Verificar

Según la tabla 10 muestra el total de encuestados del cual son 40, el 55% del total respondieron que casi nunca se verifica en la gestión de proceso, el 22.5% indican que a veces, mientras tanto el 10% menciona que nunca, el 7.5% casi siempre y el 5% refiere que siempre se verifica en la gestión de proceso.

#### 4.1.6. Estadística descriptiva de actuar

Tabla 14: Resultado descriptivo de actuar

		Actuar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,0	5,0	5,0
	CASI NUNCA	21	52,5	52,5	57,5
	A VECES	14	35,0	35,0	92,5
	CASI SIEMPRE	2	5,0	5,0	97,5
	SIEMPRE	1	2,5	2,5	100,0
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

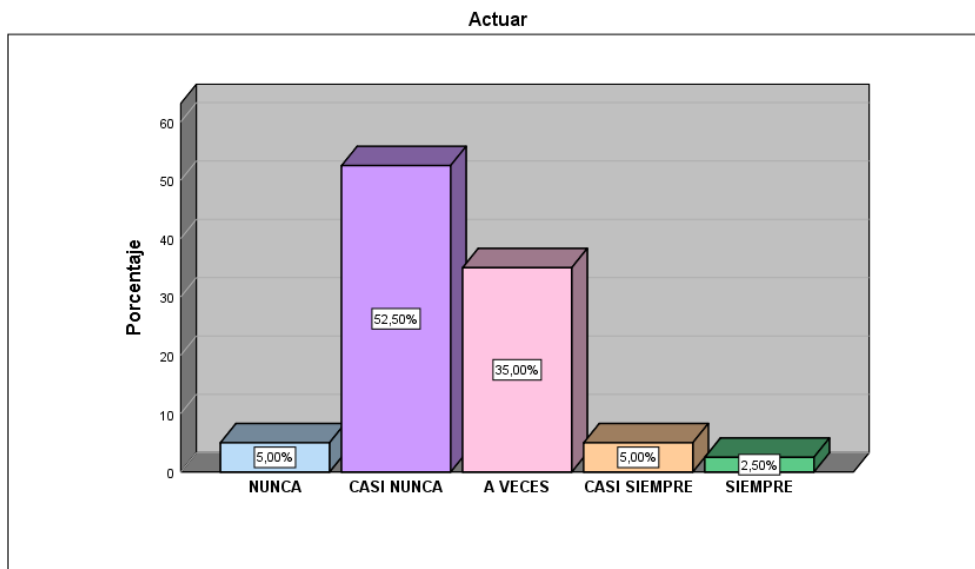


Figura 7: Actuar

En la tabla 11 se muestra el total de encuestados del cual son 40, el 52.5% del total respondieron que casi nunca se actúa ante la gestión de proceso, el 35% indican que a veces, mientras tanto el 5% menciona que nunca, otro 5% que casi siempre cada uno con 2 colaboradores y el 2.5% refiere que siempre se actúa ante la gestión de proceso.

## 4.2. Análisis inferencial de los resultados estadísticos

### 4.2.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad nos va a permitir evaluar qué tipo de estadístico se va a trabajar en la investigación, lo cual involucra a ambas variables así mismo es importante determinar si todos los datos recolectados de la encuesta tienen comportamiento de una correlación paramétrica o no paramétrica.

- $H_0$ : La distribución de la muestra es normal.
- $H_1$ : La distribución estadística de la muestra no es normal.

Decisión

- Si el valor sig.  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor sig.  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE PROCESOS	,285	40	,000	,773	40	,000
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	,486	40	,000	,495	40	,000

**a. Corrección de significación de Lilliefors**

La prueba de normalidad indica los resultados de la primera variable gestión de proceso que es de 0.000 y de la segunda variable adaptación al cambio es de 0.000  $< 0.05$  estos resultados nos muestra el rechazo del  $H_0$  y la aceptación de la hipótesis planteada  $H_1$ ; así mismo se verifica que los estadísticos mostrados son diferentes para cada variable, lo cual nos indica que la distribución no es normal es decir de correlación no paramétrica. Para probar la hipótesis de la investigación se usó la correlación de Rho de Spearman y el tipo de estadística que se utilizó fue la prueba de Kolmogorov Smirnov debido que la extensión de la población encuestada es mayor de 30 colaboradores.



#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis

Es importante entender las escalas y rangos que permiten la identificación de los resultados obtenidos, para la interpretación de los valores en la correlación de Spearman.

Tabla 16: Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
(-0.91 a -1.00)	Correlación negativa perfecta
(-0.76 a -0.90)	Correlación negativa muy fuerte
(-0.51 a -0.75)	Correlación negativa considerable
(-0.11 a -0.50)	Correlación negativa media
(-0.01 a -0.10)	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
(+0.01 a +0.10)	Correlación positiva débil
(+0.11 a +0.50)	Correlación positiva media
(+0.51 a +0.75)	Correlación positiva considerable
(+0.76 a +0.90)	Correlación positiva muy fuerte
(+0.91 a +1.00)	Correlación positiva perfecta

Adaptado por Mondragón (2014) basada en Hernández y Fernández, 1998cc

#### 4.2.3. Prueba de hipótesis general

##### ***Prueba de hipótesis entre la gestión de proceso y la adaptación al cambio***

- $H_0$ : No existe relación entre la gestión de procesos y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.
- $H_1$ : Existe relación entre la gestión de procesos y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

Estrategia de la prueba

- Si el valor sig.  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor sig.  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17: Prueba de hipótesis entre la gestión de proceso y la adaptación al cambio

<b>Correlaciones</b>				
			<b>GESTIÓN DE PROCESO</b>	<b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>
Rho de Spearman	GESTIÓN DE PROCESO	Coefficiente de correlación	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Coefficiente de correlación	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

La hipótesis general, se ejecutó de acuerdo a todos los datos recolectados por la encuesta para ello se utilizó el SPSS V25.

En la tabla 16 se observa que el valor de significancia (bilateral) es de 0.001 <0.05 es por ello que se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , lo cual nos da a conocer que existe relación entre la gestión de proceso y la adaptación al cambio.

De acuerdo a los resultados el Rho Spearman es 0,499 que nos indica que es una correlación positiva media.

## Prueba de hipótesis específica

### *Prueba de hipótesis entre planear y la adaptación al cambio*

- $H_0$ : No existe la relación entre la dimensión planear y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.
- $H_1$ : Existe la relación entre la dimensión planear y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

Estrategia de prueba:

- Si el valor sig.  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor sig.  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18: *Prueba de hipótesis entre planear y la adaptación al cambio*

<b>Correlaciones</b>				
			Planear	ADAPTACIÓN AL CAMBIO
Rho de Spearman	Planear	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	40	40
	ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	40	40

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

En la tabla 17 se verifica el valor de significancia (bilateral) es de 0.003, se puede mencionar que es menor a 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto nos da a conocer la relación que existe entre el planear y la adaptación al cambio.

De igual manera se observa que el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman es de 0.463 indica que hay una correlación positiva media, es decir que el planear se relaciona con la adaptación al cambio en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

### **Prueba de hipótesis entre hacer y la adaptación al cambio**

- $H_0$ : No existe la relación entre la dimensión hacer y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.
- $H_1$ : Existe la relación entre la dimensión hacer y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

Estrategia de prueba:

- Si el valor sig.  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor sig.  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19: Prueba de hipótesis entre hacer y la adaptación al cambio

<b>Correlaciones</b>				
			Hacer	ADAPTACIÓN AL CAMBIO
Rho de Spearman	Hacer	Coefficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Coefficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

En la tabla 18 se observa que el valor de significancia (bilateral) es de 0.001, se puede mencionar que es menor a 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto nos da a conocer la relación que existe entre el hacer y la adaptación al cambio.

Así mismo se aprecia que el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman es de 0.508 lo cual indica que hay una correlación positiva considerable, es decir que la dimensión hacer se relaciona con la adaptación al cambio en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

### **Prueba de hipótesis entre verificar y la adaptación al cambio**

- $H_0$ : No Existe la relación entre la dimensión verificar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.
- $H_1$ : Existe la relación entre la dimensión verificar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

Estrategia de prueba:

- Si el valor sig.  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor sig.  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20: Prueba de hipótesis entre verificar y la adaptación al cambio

<b>Correlaciones</b>					
			Verificar	ADAPTACIÓN AL CAMBIO	
Rho	de	Verificar	Coeficiente de correlación	1,000	,428**
Spearman			Sig. (bilateral)	.	,004
			N	40	40
		ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Coeficiente de correlación	,428**	1,000
			Sig. (bilateral)	,006	.
			N	40	40

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

En la tabla 19 se aprecia a que el valor de significancia (bilateral) es de 0.004, se puede mencionar que es menor a 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto nos da a conocer la relación que existe entre el hacer y la adaptación al cambio.

Así mismo se observa que el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman es de 0.428 lo cual indica que hay una correlación positiva media, es decir que la dimensión verificar se relaciona con la adaptación al cambio en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

### **Prueba de hipótesis entre actuar y la adaptación al cambio**

- $H_0$ : No existe la relación entre la dimensión actuar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.
- $H_1$ : Existe la relación entre la dimensión actuar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

Estrategia de prueba:

- Si el valor sig.  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor sig.  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21: Prueba de hipótesis entre actuar y la adaptación al cambio

<b>Correlaciones</b>				
			Actuar	ADAPTACIÓN AL CAMBIO
Rho de Spearman	Actuar	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	ADAPTACIÓN CAMBIO	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

En la tabla 20 se observa que el valor de significancia (bilateral) es de 0.001, se puede mencionar que es menor a 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto nos da a conocer la relación que existe entre el actuar y la adaptación al cambio.

Mencionando esto el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman es de 0.511 lo cual indica que hay una correlación positiva considerable, es decir que la dimensión actuar se relaciona con la adaptación al cambio en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020.

## V. DISCUSIÓN

En esta etapa de la investigación nos muestra los resultados que se obtuvo sobre la gestión de procesos y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020, lo cual nos va a permitir la contrastación de los resultados con los antecedentes y trabajos teóricos.

Según el objetivo general, que consiste en analizar la relación entre gestión de procesos y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020, los resultados se observa en la tabla 16 muestra que el coeficiente de correlación Rho Spearman 0,499 valor de significancia (bilateral) es de  $0.001 < 0.05$ , por ello tiene una correlación positiva media entre la gestión de procesos y adaptación al cambio indicando que ambas variables tienen relación. Los resultados al ser contrastado por Valenzuela (2017) en su tesis "Gestión por procesos y clima social laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017", el valor de significancia de  $0.000 < 0.05$  el Rho Spearman 0.502 que significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, así mismo nos manifiesta la importancia de las proyecciones de la gestión de procesos con el fin de adquirir un buen clima laboral entre los colaboradores y con ello alcanzar los objetivos de la organización, con estos resultados se afirma que la gestión de proceso si contribuye a la importancia de los colaboradores en la institución sobre todo en la adaptación a los posibles cambios que la organización realice. Con los resultados se afirma coincidentemente con la relación que existe entre la gestión de procesos y la adaptación al cambio, además Vigo (2018) la gestión de proceso permite la mejora continua para la contribución del aumento a la productividad y una empresa competitiva en el mercado.

El primer objetivo específico, cómo se relaciona el planear y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruana, Jesús María 2020, los datos mencionados en la tabla 17 muestra el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman es de 0.463 valor de significancia (bilateral) de  $0.003 < 0.05$  hay una correlación positiva media, es decir que el planear se relaciona con la adaptación al cambio. Estos resultados al ser comparado con la investigación realizado por Peña & Prado (2018) en su tesis "Resistencia al cambio y trabajo en el personal de la sede

del gobierno regional de Ayacucho, 2016”, el valor de significancia de  $0.000 < 0.05$  el Rho Spearman 0.420 que significa que existe una relación positiva media entre las variables resistencia al cambio y trabajo en el personal, así mismo manifiesta que la resistencia al cambio en la organización se da ante una posible reestructuración en la organización, por ello es importante la participación del trabajo en equipo por ello para obtener resultados óptimos con respecto a los cambios que se realice en la organización es importante la planeación. Con estos resultados se afirma coincidentemente con la relación entre el planear y la adaptación al cambio, por ello Vigo (2018), considera que el planear nos permite preveer y programar las actividades que la organización crea conveniente realizar cambios.

El segundo objetivo específico, se observa cómo se relaciona el hacer y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020, los resultados de la tabla 18 muestra que el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman 0.508 de significancia (bilateral) es de  $0.001 < 0.05$ , lo cual indica que hay una correlación positiva considerable esto nos da a conocer la relación que existe entre el hacer y la adaptación al cambio. Los resultados al ser confortados por Moreno (2018) , en su tesis, “Relación entre las actitudes y la resistencia al cambio organizacional en servidores civiles de un ministerio”, el valor de significancia de  $0.000 < 0.05$  el Rho Spearman 0.125 encontramos una relación positiva y baja, valor que nos indica que existe relación entre la resistencia al cambio y las actitudes hacia el cambio organizacional, por ello considera que todo cambio organizacional expresa diferentes tipos de conductas entre ellas se tiene la resistencia por parte de los trabajadores. Con los resultados mencionados nos permite coincidir con la relación que existe entre el hacer y la adaptación al cambio, sin embargo, no coincide con el nivel de magnitud de la correlación de las variables. Esto se refleja en los resultados de la tabla 14, donde el 52.5% del total respondieron que a veces se hace o ejecuta la gestión de procesos en la organización. Además Saavedra (2017), menciona, que para evitar la resistencia al cambio no solo es importante la planeación, sino también el hacer o ejecutar lo cual permite analizar el proyecto a realizar.

El cuarto objetivo específico, cómo se relaciona el actuar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020, en



la tabla 20 se observa el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman es de 0.511 que el valor de significancia (bilateral) es de 0.001, se puede mencionar que es menor a 0.05 lo cual indica que hay una correlación positiva considerable esto nos da a conocer la relación que existe entre el actuar y la adaptación al cambio. Para estos resultados al ser confrontados con Delgado (2018), en su tesis, "Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paramonga, Lima, 2018, el valor de significancia de 0.000 <0.05 el Rho Spearman 0.753 es decir presenta correlación alta lo cual indica la relación entre clima y compromiso organizacional, así mismo menciona que un proceso de cambios conlleva la resistencia o la falta de adaptación por parte de los colaboradores, pero esto surge a la falta de planificación y la intervención de los colaboradores que son ellos la parte operativa para el desempeño de las funciones. Con estos resultados se afirma coincidentemente la relación que existe entre el verificar y la adaptación al cambio, por ello Valenzuela (2017), nos menciona sobre el actuar o la intervención sobre las acciones para la mejora continua en cuanto a la detección de los logros de acuerdo a lo planeado, con la finalidad de alcanzar los resultados y metas propuestos.

## VI. CONCLUSIONES

En relación a los objetivos y a los resultados obtenidos en la investigación, se presenta las siguientes conclusiones

En base al objetivo general, analizar la relación entre la gestión de procesos y la adaptación y los resultados obtenidos, indica que hay una relación positiva media con el coeficiente de correlación Rho Spearman 0,499 valor de significancia es de 0.001 <0.05, entre la gestión de procesos y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020. Se concluye, en medida que, se mejore la gestión de procesos, expresados, a través del planear, hacer, verificar y actuar de la organización, permite mejorar la adaptación al cambio por parte de los colaboradores.

En relación al primer objetivo específico, determina la relación entre el planear y la adaptación al cambio y los resultados obtenidos, muestra que hay una relación positiva media con el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.463 valor de significancia de 0.003<0.05, entre el planear y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020. Se concluye, con respecto, el planear de la gestión de procesos en la institución es muy poco frecuente, lo cual dificulta identificar las acciones necesarias para el logro de los objetivos, el incumplimiento de las metas, improvisación y dispersión de esfuerzos y recursos, por ello, los colaboradores se resisten a los cambios, ya que no son considerados para el nuevo proyecto.

En relación al segundo objetivo específico, determina la relación entre el hacer y la adaptación al cambio y los resultados obtenidos, muestra que existe correlación positiva considerable, el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.508, el de significancia es 0.001<0.05, entre el hacer y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020. Se concluye, con respecto, al hacer en la gestión de procesos de la institución, es poco frecuente hacer o ejecutar lo planeado con resultados esperados, por falta de organización y el seguimiento para asegurar el cumplimiento del proyecto.

Con respecto al tercer objetivo específico, determina la relación entre el verificar y la adaptación al cambio y los resultados obtenidos, muestra que existe correlación positiva media, el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman de 0.428, el valor de significancia es de  $0.004 < 0.05$ , entre el verificar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020. Se concluye, con respecto, que el verificar en la institución casi nunca se verifica los procesos evitando levantar las observaciones y dificultades que los colaboradores del área de finanzas tienen para realizar óptimamente sus funciones.

En cuanto al cuarto objetivo específico, determina la relación entre el actuar y la adaptación al cambio y los resultados obtenidos, se observa la relación positiva considerable, el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman es de 0.511 entre el actuar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020. Se concluye, con el actuar de la institución ocasionalmente en el área de finanzas, se brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las funciones y con ello permita la adaptación al cambio de los colaboradores.

## VII. RECOMENDACIONES

Para la investigación realizada se considera las recomendaciones respecto a los resultados obtenidos.

Primero. Con respecto la relación positiva media entre la gestión de procesos y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020. Se sugiere, aplicar el planear, hacer, verificar y actuar, que va permitir el mejor desarrollo de la gestión de procesos y con ello la adaptación al cambio, teniendo en cuenta la resistencia los colaboradores, se debe involucrar al personal desde el inicio del proyecto, ya que ellos forman parte operativa de la institución.

Segundo. En cuanto la relación positiva media entre el planear y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas. Se sugiere definir las metas del proyecto, hacer partícipe a las áreas relacionadas, ya que cada una de ellas tiene diferentes necesidades y escenarios y definir alternativas de solución, de manera, que el colaborador se adapte a los cambios que va a permitir el crecimiento de la organización.

Tercero. La relación positiva considerable entre el hacer y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas. Se recomienda, dar seguimiento al avance del proceso para asegurar el cumplimiento de lo planeado, ya que en estos procesos existe retrasos de cumplimiento por la falta de recursos humanos o la prueba piloto del proyecto, para ello se debe asignar a una persona que realice una lista de verificación de las tareas realizadas, de manera que permita tener claramente el avance del proceso.

Cuarto. En cuanto la relación positiva media entre el verificar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas. Se recomienda, previamente establecer indicadores de resultados y con ello corregir los inconvenientes que se están presentando como, reclamos, deserción y el bajo desempeño de las funciones de los colaboradores.

Quinta. La relación positiva considerable entre el actuar y la adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas. Se sugiere, contratar

especialistas para el desarrollo de capacitaciones, talleres e inducción de los procesos, elaborar manuales y guías para el usuario; así mismo implementar un equipo para levantar las observaciones y dificultades que el usuario reporte con el nuevo sistema de tecnología de la información, todo ello permite que el colaborador de desarrolle de manera óptima las funciones.

## REFERENCIAS

- Agudelo, L. F. (2016). *Como la gestión de los procesos asegura la eficacia de un sistema de gestión*. Medellín: Icontec. doi:9789588585635
- Aguilar, L., Cáceres, A., & Nano, V. (2018). *La relación entre los criterios socialmente responsables y la decisión de compra de los consumidores autoidentificados como socialmente responsables, segmentados por los estilos de vida propuestos por arellano. Estudio de los consumidores de agua mineral*. Lima: PUCP. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13211/AGUILAR\\_VELA\\_C%3%81CERES\\_SALAZAR\\_NANO\\_LAZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13211/AGUILAR_VELA_C%3%81CERES_SALAZAR_NANO_LAZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Revista Espacios*, 14. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf>
- Alfaro, C. (2012). *Metodología a la Investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Alva, C. (14 de Junio de 2017). *Blog.Pucp.edu*. Obtenido de LA COACCIÓN Y LA COERCIÓN: ¿CUÁNDO SON UTILIZADAS EN MATERIA TRIBUTARIA?: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/12/12/la-coacci-n-y-la-coerci-n-cu-ndo-son-utilizadas-en-materia-tributaria/>
- Alvarez, C., Rivera, H., Conforme, G., Campoverde, F., Sornoza, D., & Merchán, L. (2018). Los Procesos, Las técnicas de negociación y la tecnología. *3 ciencias*, 16. Obtenido de [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/06/Tecnicas\\_negociacion\\_breve.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/06/Tecnicas_negociacion_breve.pdf)
- Brand (2015). *Business Process Management for Dummies*. Estados Unidos: Jhon Wiley & Sons. inc. Obtained from: <ftp://public.dhe.ibm.com/software/uk/pdf/api-service/WSM14002USEN.pdf>
- Cancinos, A. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral*. México: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Cardenas, J. (2015). *Diseño de Gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes. Caso: Centro de atención primaria II Chilca Essalud*. Huancayo: Universidad Nacional del centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1456/DISE%3%91O%20DE%20GESTI%3%93N%20POR%20PROCESOS%20EN%20EL%20SECTOR%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castanedo, A. (2018). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del Siglo XXI. *Universidad de la Habana*, 21. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n2/0257-4314-rces-38-02-e11.pdf>

- Chavez, Y. (2017). *Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz - 2017*. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13220/chavez\\_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13220/chavez_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (11 ed.). México: Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del Talento Humano*. México: MCG RAW HILL.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10 ed.). Brasil: Mc Graw hill.
- Daft, R. (2016). *Teoría y diseño organizacional* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Delgado Manrique, F. I. (2018). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paramonga, Lima, 2018*. Mastría en Gestión Pública, Lima. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/225580687.pdf>
- Deloitte. (2015). *La Gestión por procesos en las organizaciones. La forma en la que los resultados se logran*. Lima, Perú: Deloitte. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>
- Díaz, E., & Vilchez, J. (2018). *Selección de personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa del sector hotelero de las categorías tres y cuatro estrellas de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: USMP. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4548/1/diaz\\_vilchez.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4548/1/diaz_vilchez.pdf)
- ECONOMIPEDIA. (21 de Octubre de 2019). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de Infraestructura: <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>
- Fischer (2016). *The art of Business Process Management*. Estados Unidos: WMC. Obtained from: <https://bpm-books.com/products/art-of-business-process-management-digital-edition>
- Ganga, F., & Sánchez, R. (2018). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de los Lagos - Chile. *Gaceta Laboral*, 29. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33614205>
- Gutiérrez, D. (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica santa maría de la ciudad de Ambato*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19570/1/18%20GIS.pdf>

- Guzman de la Rosa, A. E. (2018). *ADAPTABILIDAD Y PROCESO DE CAMBIO ORGANIZACIONAL*. Tesis de grado, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, QUETZALTENANGO. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Guzman-Andrea.pdf>
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A., & Negrín, E. (2016). "Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud". *Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos*, 22. doi:10.11144/Javeriana.rgyys15-31.ggpp
- Hernández, F. (2014). *Metodología a la Investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill. doi:978-1-4562-2396-0
- Hinojosa, G. (2016). *Mejoramiento de la gestión por procesos en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas No 1*. Loja - Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. Obtenido de [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/15344/1/Hinojosa\\_Luna\\_Gimena\\_Leonor.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/15344/1/Hinojosa_Luna_Gimena_Leonor.pdf)
- Jkoontz, H., wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva Global y Empresarial*. México: MC GRAW HILL.
- Kotter, E. (2008). *Leadership in Organizations*. New york: Prentice Hall.
- Macedo, J., Arias, J., & Quiñones, M. (2015). Gestión de procesos de negocios para mejorar los procedimientos administrativos en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, 11. Obtenido de [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1589/ARIAS%20\\_%20Gesti%3%b3n%20de%20Procesos%20de%20Negocios%20para%20mejorar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1589/ARIAS%20_%20Gesti%3%b3n%20de%20Procesos%20de%20Negocios%20para%20mejorar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maestro, J. (2009). *Regalate Liderazgo*. Barcelona, España: Profit.
- Martínez Martínez, A., & Cegarra Navarro, J. G. (2016). *Gestión por procesos de negocios*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=iLrxAwAAQBAJ&dq=Gesti%C3%B3n+por+procesos+de+negocio:+organizaci%C3%B3n+horizontal+martinez+2016>
- Martinez (2016). Impacts, Vulnerabilities and adaptation in developing. Estados Unidos: UNFCC. Obtained from: <https://unfccc.int/resource/docs/publications/impacts.pdf>
- Moreno Trejo, A. E. (2018). *Relación entre las Actitudes y la Resistencia al Cambio*. Tesis, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, Lima. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2722/TESIS\\_Ana%20Emperatriz%20Moreno%20Trejo.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2722/TESIS_Ana%20Emperatriz%20Moreno%20Trejo.pdf?sequence=2&isAllowed=y)



- Olivieri, M. (13 de Octubre de 2019). *Altag Consulting*. Obtenido de CÓMO COMBATIR LA INERCIA ORGANIZACIONAL: <http://altaglatam.com/noticias/como-combatir-la-inercia-organizacional/>
- Ortega Machaca, M. S. (2015). *La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de "alto de la alianza" tacna, en el año 2013*. MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, Tacna. Obtenido de [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1009/TM167\\_Ortega\\_Machaca\\_MS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1009/TM167_Ortega_Machaca_MS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña Atao, E., & Prado Fernández, R. I. (2018). *Resistencia al cambio y trabajo en el personal de la sede del gobierno regional de Ayacucho, 2016*. Tesis, UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER, Lima, Lima. Obtenido de <https://docplayer.es/91300898-Universidad-privada-norbert-wiener-escuela-de-posgrado-tesis.html>
- Portuondo, L. (2018). *Selección de personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Veintiséis de octubre - 2018*. Piura: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28589/Portuondo\\_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quenaya, J. (2017). *Selección de personal y desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa civil de la municipalidad de Lima - 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9116/Quenaya\\_VJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9116/Quenaya_VJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, E. (2016). *El proceso de gestión de la calidad contextualizada en la formación del profesional de negocios internacionales*. Chiclayo, Chiclayo. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/306/304>
- Robbins, S. P. (2015). *Comportamiento organizacional*. Madrid: Pearson Prentice-Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2016). *Comportamiento organizacional* (14 ed.). México: Pearson educación.
- Rodríguez, R. (2016). *"gestión por procesos disciplina para diseñar la estructura organizacional del ministerio de salud del Perú – 2014"*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AE-L\\_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AE-L_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romani Salas, K. O. (2018). *Metas Académicas y Nivel del logro de Aprendizajes en las Estudiantes de la opción ocupacional de confección textil, del CETPRO "Carlos Cueto Fernandini" de Barranco, UGEL N° 07, 2016*. Tesis, UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/TESIS%20ROMAN%C3%8D%20FATEC%20final%20marzo.pdf>

- Saavedra , L. (2017). *Propuesta de modelo para mitigar la resistencia al cambio en organizaciones en fusión o adquisición*. Tesis, UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, BOGOTÁ. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9605/SaavedraLiliana2017.pdf?sequence=1>
- Sáez, G. P. (2016). *Innovación Tecnológica en las empresas*. Bogota: Pearson educacion. Obtenido de <http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/2%20-Teor%EDa%20general%20del%20entorno.pdf>
- Serna , A. (15 de Octubre de 2019). *Importacionesan*. Obtenido de SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE: <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Stoner, R. (2008). *Liderazgo: Teoría, aplicación, desarrollo de habilidades*. Ciudad de México: Tomson Learning.
- Tarazona Leguía, B. F. (2017). *Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima, 2017*. Teis, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14678/Tarazona\\_LBF.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14678/Tarazona_LBF.pdf?sequence=1)
- Tarí, J. (2016). *Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson educación.
- Valenzuela Alvarado, R. (2017). *“Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017”*. Lima - Perú: Universidad Privada Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10000/Valenzuela\\_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Van Noordwijk, Ha Hong, Neufeldt, Öborn & Yatich (2015). “How trees and people can co adapt to climate change. Indonesia: World Agroforestry centre. Obtained from: <http://old.worldagroforestry.org/sea/Publications/files/book/BK0149-11.pdf>
- Vigo Bravo, J. C. (2018). *Incidencia de los procesos en el área de operaciones y su productividad en la empresa integra salud servicios médicos S.A.C, Lima. 2018*. TESIS, LIMA. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5225/Vigo%20Bravo%20Jorge%20Christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimiento como herramientas de control interno de una organización. *Revista científica de la Universidad de Cienfuegos*, 6. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- Vom Brocke & et.al. (2014). Ten Principles of Good Business Process Management. *Business Process Management Journal (BPMJ)*. Obtained

from:[https://www.researchgate.net/publication/259218917\\_Ten\\_Principles\\_of\\_Good\\_Business\\_Process\\_Management/link/0c96052cee9334aa9a000000/download](https://www.researchgate.net/publication/259218917_Ten_Principles_of_Good_Business_Process_Management/link/0c96052cee9334aa9a000000/download)

Yukl, G. (2006). *Leadership in Organizations*. Nueva York, Estados Unidos: Pearson Educación.

Zevallos Ypanaqué, G., Palomino Orizano, J. A., Peña Corahua, J. D., & Orizano Quedo, L. A. (2015). *Metodología de la investigación* (1 ed.). Lima, Lima, Perú: San Marcos. doi:ISBN 978-612-315-262-8

## ANEXO

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Gestión de procesos	Agudelo (2015), refiere que, la Gerencia por procesos o Gerencia del día a día se realizan mediante el giro permanente del ciclo PHVA: planear, hacer, verificar y actuar, también denominado Círculo de Deming, que es la concepción gerencial básica para dinamizar la gerencia del día a día: relación entre las personas y los procesos en el trabajo diario y que se debe aplicar disciplinadamente (p.23).	Esta variable se ha presentado en cuanto a su organización en 4 dimensiones que son evaluadas por un total de 12 indicadores considerando un total de 18 preguntas para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta a través del instrumento del cuestionario.	Planear	-Atención al usuario -Administración de las citas -Registro de usuarios	1,2 3 4	Ordinal
			Hacer	-Descripción del entorno -Equipamiento -Personal especializado	5,6 7,8,9 10	
			Verificar	-Tiempo de la atención -Tiempos de espera -Capacidad operativa	11 12 13	
			Actuar	-Inversión en infraestructura -Manual de procesos claves -Capacitación de los profesionales	14 15,16 17,18	

Variable 2	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Adaptación al cambio	Es la falta de capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufre el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje. (Robbins, 2015).	Esta variable se ha presentado en cuanto a su organización en 4 dimensiones que son evaluadas por un total de 12 indicadores considerando un total 18 preguntas para las recolección de información se empleó la técnica de la encuesta a través del instrumento del cuestionario.	Inercia de los trabajadores	- Capacidad para sus labores - Rapidez en sus labores	19 20	Ordinal
			Participación del personal	- Ser responsable - Logro de objetivos	21,22 23,24	
			Negociación	- Análisis de los conflictos - Justificación de lo propuesto	25,26,27,28 29,30	
			Coerción	- Rotación - Aplicación de sanciones	31,32,33,34 35,36	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE PROCESOS Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANA, JESÚS MARÍA 2020

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de ítems sobre la investigación a desarrollar, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debe calificar. Responde marcando la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

ALTERNATIVA	ESCALA VALORATIVA
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

#### Variable 1: Gestión de procesos

Ítems	Alternativas				
	1	2	3	4	5
1. Considera usted, ¿Qué su compañero es eficiente para atender a los alumnos?					
2. Se realizan evaluaciones de manera continua para medir con lo planeado.					
3. Cree usted, ¿qué la administración de citas a los alumnos con anticipación sea más efectiva?					
4. Los registros de los usuarios dentro de la universidad se realizan de manera rápida y eficaz.					
5. ¿Considera que la conducta de sus jefes inmediatos es la adecuada?					
6. ¿La institución se diferencia de su competencia porque prioriza el bienestar de sus colaboradores?					
7. ¿Los medios de pago y atención que cuenta la universidad son los mejores para los clientes?					
8. Se le brinda las herramientas adecuadas para el buen desenvolvimiento de los colaboradores.					
9. Se invierte en tecnología para diferenciarse de su competencia.					
10. El personal de la universidad son personas con experiencia en el sector educativo					
11. El tiempo de atención al alumno por lo general es suficiente					
12. Considera, ¿qué el tiempo de espera para ser atendido es satisfactorio para los alumnos?					
13. La universidad cuenta con la capacidad para atender a sus alumnos.					

14. ¿En la institución se preocupan por mejorar continuamente la infraestructura educativa?					
15. Dentro de la institución existe una buena aplicación de sus manuales de procesos claves.					
16. ¿Usted cree que los procesos actuales con los que cuenta la universidad son eficientes?					
17. Para la institución es necesario las capacitaciones					
18. Se realizan de manera constante capacitación a sus colaboradores para la mejora de sus procesos.					

## Variable 2: Adaptación al cambio

Ítems	Alternativas				
	1	2	3	4	5
1. Los colaboradores de la institución resuelven de manera eficiente sus labores.					
2. Los usuarios de la universidad están satisfechos con la rapidez de atención de sus colaboradores.					
3. Los colaboradores son responsables en las actividades que se le encomiendan.					
4. Los colaboradores de la universidad, faltan de manera recurrente a sus puestos de trabajo.					
5. En la institución, se preocupan por la consecución de las metas organizacionales antes que los personales.					
6. Se logran alcanzar los objetivos planteados.					
7. Los colaboradores, siempre buscan una solución ante alguna adversidad.					
8. Si usted tiene alguna duda, se lo puede hacer llegar a sus superiores sin ningún problema.					
9. Ante un problema entre los colaboradores, primero se analizan las causas que dieron origen al problema.					
10. Considera que para la institución es necesario una buena comunicación entre los colaboradores.					
11. Ante una iniciativa que tienen los colaboradores le justifican su propuesta.					
12. Los colaboradores de la UAP, siempre buscan una solución ante alguna adversidad.					
13. Si hay un rediseño de puestos, los colaboradores muestran buena voluntad para el cambio.					
14. Existe un alto nivel de rotación en los puestos dentro de la institución.					
15. La rotación de personal dentro de la universidad es continuo.					
16. ¿Si se propone un cambio en la universidad, los colaboradores son parte de ello?					
17. La institución, cuenta con un reglamento de sanciones.					
18. Se aplica el reglamento de sanciones.					

## Anexo 3: Validación del cuestionario



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GONZALES FIGUEROA IRIS KATHERINE  
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor(es) del instrumento: Ruiz Paredes Mayumy Diana

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión de proceso

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



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

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

Aplicable

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

**85%**

Ate, 07 de mayo del 2020



-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 46461881

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GONZALES FIGUEROA IRIS KATHERINE

I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN

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

I.5. Autor(es) del instrumento: Ruiz Paredes Mayummy Diana

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Adaptación al cambio**

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 07 de mayo del 2020



-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 46461881

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL  
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor(es) del instrumento: Ruiz Paredes Mayummy Diana

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					86
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					86
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión de proceso**

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

Aplicable

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

85%

Ate, 07 de mayo del 2020

-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- L1. Apellidos y nombres del Informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL  
 L2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV  
 L3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 L4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 L5. Autor(es) del instrumento: Ruiz Paredes Mayumy Diana

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muybueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					86
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Adaptación al cambio

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

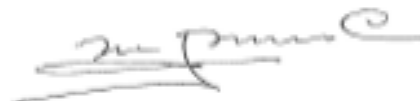
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto Informante  
DNI N° 08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- L1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX  
 L2. Cargo e institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV  
 L3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 L4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 L5. Autor(es) del instrumento: Ruiz Paredes Mayummy Diana

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión de proceso

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



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

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

Aplicable

---



---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

85%

Ate, 07 de mayo del 2020



-----  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 0881-4139

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA, JAVIER FELIX  
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor(es) del instrumento: Ruiz Paredes Mayumy Diana

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Adaptación al cambio

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Aplicable

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85%

Ate, 07 de mayo del 2020



-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 08814139

## Anexo 4: Matriz de datos

S

Variable		GESTIÓN DE PROCESOS																		
Dimensiones		Planear			Hacer						Verificar			Actuar						
Indicadores		Atención al usuario		Administración de las citas	Registro de usuarios	Descripción del entorno		Equipamiento			Personal especializado	Tiempo de la atención	Tiempos de espera		Capacidad operativa	Inversión en infraestructura	Manual de procesos claves		Capacitación de los profesionales	
Preguntas		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
PARTICIPANTES	1	1	5	2	3	5	2	1	1	1	1	3	2	1	4	1	1	1	4	
	2	1	2	3	1	2	3	4	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	
	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	4	2	1	2	3	3	4	1	1	
	4	1	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	2	2	3	4	
	5	3	2	3	2	2	5	4	1	2	4	3	1	2	3	5	2	1	1	
	6	2	4	2	5	1	3	4	1	1	3	2	1	1	3	2	2	1	4	
	7	4	5	4	5	5	4	5	1	2	1	2	5	2	1	2	5	4	3	
	8	5	5	5	5	5	5	4	4	3	1	4	5	3	5	5	5	5	5	
	9	2	2	2	3	1	2	4	1	3	3	1	2	2	2	1	1	5	3	
	10	3	2	2	3	1	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	
	11	3	3	4	4	1	4	4	3	4	2	2	2	2	2	1	2	5	4	
	12	1	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	4	5	4	3	
	13	4	4	4	5	3	5	5	1	2	1	5	4	1	4	1	2	4	3	
	14	2	2	3	5	1	4	5	2	2	2	3	2	1	4	2	2	1	4	
	15	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	5	
	16	4	4	1	3	3	2	4	1	3	1	2	2	2	2	1	1	3	3	
	17	3	3	3	4	2	4	4	3	1	2	1	3	2	1	2	1	5	4	
	18	3	3	2	4	2	2	3	3	2	1	2	3	1	3	1	2	2	4	
	19	3	3	3	3	1	4	3	1	2	3	2	1	3	1	3	1	1	4	
	20	3	3	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	4	2	
	21	2	3	3	5	2	4	4	2	2	3	3	3	2	4	2	3	5	3	
	22	3	4	3	5	2	5	5	3	3	4	2	2	2	5	5	4	1	3	
	23	4	4	3	5	2	5	5	2	4	3	3	3	2	2	3	5	2	3	
	24	4	2	3	4	3	5	3	3	1	3	1	1	2	1	2	3	1	3	
	25	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	1	4	2	2	2	2	
	26	5	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	
	27	5	5	3	5	1	5	5	1	3	1	4	4	2	4	2	1	1	3	
	28	5	4	4	5	1	5	4	1	4	2	5	5	3	3	5	2	2	3	
	29	1	5	5	5	4	5	4	1	1	2	5	5	1	4	1	5	5	2	
	30	3	2	2	3	2	4	1	1	1	5	2	2	1	1	2	1	3	2	
	31	3	4	2	5	3	5	2	1	3	4	2	1	2	2	2	1	2	2	
	32	3	4	3	4	1	5	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	2	1	
	33	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	1	1	3	1	1	2	
	34	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	
	35	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	
	36	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
	37	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	
	38	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
	39	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	
	40	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	

Variable		ADAPTACIÓN AL CAMBIO																	
Dimensiones		Inercia de los trabajadores		Participación del personal				Motivación					Coerción						
Indicadores		Capacidad para sus labores	Rapidez en sus labores	Ser responsable		Logro de objetivos		Análisis de los conflicto				Justificación de lo propuesto		Rotación				Aplicación de sanciones	
Preguntas		P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
PARTICIPANTES	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	4	5
	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	2	1	3	1	4	5	1
	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	1	4	1	5	5	2
	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5
	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	1	4	1	4	5	3
	6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	3	1	3	1	4	5	2
	7	2	4	5	1	1	2	1	4	4	1	3	2	4	1	4	5	5	2
	8	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	1	5	4	5	1
	9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	2	1	4	3	1
	10	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	4	3	2
	11	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	2	4	1
	12	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	1	1	1	5	5
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	1	1	1	5	5
	14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	4	3	1	2	1	5	3
	15	3	1	3	2	2	3	4	4	2	4	5	3	3	2	2	5	5	2
	16	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1	4	3	2
	17	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	2	1	4	4	1
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	1	1	1	3	2
	19	3	1	2	1	1	3	1	1	2	1	4	2	1	3	1	3	3	2
	20	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2
	21	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	3	2	1	3	1	4	5	3
	22	2	1	1	1	1	2	1	1	1	5	3	3	1	4	1	5	5	2
	23	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	4	1	3	1	5	5	3
	24	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	4	1
	25	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	2	2	1	3	1	1	2	2
	26	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2
	27	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	3	3	1	1	1	5	5	4
	28	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	1	2	1	4	5	5
	29	1	5	5	3	1	1	1	5	5	4	2	3	5	2	5	4	5	5
	30	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	2
	31	2	4	2	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	4	1	2	5	2
	32	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	1	1	4	1
	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	3
	34	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2
	35	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	2
	36	3	4	1	1	1	4	1	1	1	3	3	2	3	3	1	4	3	3
	37	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	1	3	3	1
	38	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3
	39	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	2	2
	40	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	2	2

## Anexo 5: Captura de pantalla del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&to=1352776548&lang=es&u=1088032488&ts=1

feedback studio | Gestión de procesos y adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Gestión de procesos y adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020

AUTORA  
RUJZ Porodes, Mayurly Diana (ORCID: 0000-0001-7328-1497)

ASESOR  
Mg. Cerzentes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-8098)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Gestión de organizaciones

Resumen de coincidencias

26 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9 %
3	repositorio.uigy.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universidad...	<1 %

Página: 1 de 46 | Número de palabras: 11714 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Escribe aquí para buscar

5:59 p. m. 2/07/2020