



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Estrategia organizacional y gestión de procesos en el área de  
transportes de una universidad privada de Lima, 2019

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

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Fernández Valverde, Alexander (ORCID: 0000-0002-2310-2507)

**ASESOR:**

Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de organizaciones

**CALLAO – PERÚ**

2020

## **Dedicatoria**

Se lo dedico a Dios, por tomar mi mano y guiarme en cada momento difícil, me acompañó a seguir y concluir con mis proyectos. A mis padres, hermanos; a mis hijos que son mi razón y motivo.

Tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más difíciles. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome. Te lo agradezco mucho, amor.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por admitir que muchos alumnos logren continuar una carrera profesional y a los docentes, por el apoyo en su asesoramiento y área académica.

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b>	i
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenidos</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	v
<b>Índice de gráficos y figuras</b>	vi
<b>Resumen</b>	vii
<b>Abstract</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	6
<b>III. METODOLOGÍA</b>	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3 Población y muestra.	16
3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	19
<b>V. DISCUSIÓN</b>	39
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	42
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	44
<b>REFERENCIAS</b>	45
<b>ANEXOS</b>	49

## Índice de tablas

Tabla 1 Escala de Likert	17
Tabla 2 Prueba de Normalidad	19
Tabla 3 Niveles de percepción de Estrategia Organizacional	20
Tabla 4 Niveles de percepción de nivel institucional	21
Tabla 5 Niveles de percepción de nivel intermedio	22
Tabla 6 Niveles de percepción de nivel operativo	23
Tabla 7 Niveles de percepción de gestión de procesos	24
Tabla 8 Niveles de percepción de elaborar el procedimiento	25
Tabla 9 Niveles de percepción de mejorando procesos	26
Tabla 10 Niveles de percepción de rediseño de procesos	27
Tabla 11 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general	28
Tabla 12 Pruebas de chi-cuadrado – hipótesis general	30
Tabla 13 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1	31
Tabla 14 Pruebas de chi-cuadrado – hipótesis específica 1	32
Tabla 15 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2	33
Tabla 16 Prueba de chi-cuadrado – hipótesis específica 2	35
Tabla 17 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3	36
Tabla 18 Prueba de chi-cuadrado – hipótesis específica 3	38
Tabla 19 Operacionalización de la variable 1	49
Tabla 20 Operacionalización de la variable 2	50
Tabla 21 Cuestionario	51
Tabla 22 Validez de contenido	55
Tabla 23 Confiabilidad del instrumento	55
Tabla 24 Matriz de consistencia	76

## **Índice de gráficos y figuras**

Figura 1 Niveles de percepción de Estrategia organizacional	20
Figura 2 Niveles de percepción del nivel institucional	21
Figura 3 Niveles de percepción del nivel intermedio	22
Figura 4 Niveles de percepción del nivel operativo	23
Figura 5 Niveles de percepción de gestión de procesos	24
Figura 6 Niveles de percepción de elaborar el procedimiento	25
Figura 7 Niveles de percepción de mejorando procesos	26
Figura 8 Niveles de percepción de rediseños de procesos	27

## Resumen

El presente investigación denominada “Estrategia Organizacional y Gestión de Procesos en el área de transportes de una Universidad Privada Lima, 2019”. Cuyo objetivo general fue determinar cómo se relaciona la Estrategia Organizacional y la Gestión de Procesos. El cual se utilizó como autor principal de la Estrategia Organizacional a Idalberto Chiavenato, como dimensión: nivel institucional, nivel intermedio, nivel operativo y para la Gestión de Procesos a Juan Bravo Carrasco como dimensión: descripción de los procesos, mejorando los procesos, rediseño de procesos.

La Tesis se desarrolló mediante el tipo de investigación aplicada, bajo el diseño no experimental con corte transversal, con un enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo correlacional. La población consta de 40 colaboradores y se tomó una muestra de 37 colaboradores de la Universidad Privada de Lima. El cuestionario de estrategia organizacional y gestión de procesos fue con la escala tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), para medir el nivel de consistencia interna y de reacción entre ítems se hizo la prueba de confiabilidad en función a la estadística eficiente de alfa de Cronbach. Dicha información se procesó en spss v.25 para hallar la confiabilidad.

Finalmente se llegó a la conclusión de que existe evidencia significativa para afirmar que: la Estrategia Organizacional tiene relación significativa con la Gestión de Procesos del área de transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019.

**Palabras claves:** Estrategia, Organización, Gestión, Procesos y Comunicación.

## **Abstract**

This research called "Organizational Strategy and Process Management in the transport area of a Private University Lima, 2019". Whose general objective was to determine how Organizational Strategy and Process Management are related. Which was used as the main author of the Organizational Strategy to Idalberto Chiavenato, as dimension: institutional level, intermediate level, operative level and for the Management of Processes to Juan Bravo Carrasco as dimension: description of the processes, improving the processes, redesign of processes.

The thesis was developed through the type of applied research, under the non-experimental design with a cross-section, with a quantitative approach, at the level of descriptive correlational research. The population consists of 40 collaborators and a sample of 37 collaborators was taken from the Private University of Lima. The questionnaire of organizational strategy and process management was with the Likert-type scale (never, almost never, sometimes, almost always, always), to measure the level of internal consistency and reaction between items, the reliability test was performed based on to the efficient Cronbach's alpha statistic. This information was processed in spss v.25 to find reliability.

Finally, it was concluded that there is significant evidence to affirm that: the Organizational Strategy has a significant relationship with the Process Management of the transport area of a Private University of Lima, 2019.

**Keywords:** Strategy, Organization, Management, Processes and Communication.



## I. INTRODUCCION

El presente trabajo tiene como propósito plantear el aspecto fundamental del trabajo y su aporte al desarrollo sostenible, tomando en cuenta la importancia del capital humano para poder implementar y cumplir con las metas de la organización y así implementar un sistema organizacional que permita alcanzar la participación y el compromiso en beneficio de las metas trazadas. En el ámbito internacional la estrategia organizacional, forma parte de las oportunas organizaciones empresariales.

Tal es así; que los autores griegos Herodoto y Jenofonte y el filósofo y guerrillero chino Sun Tzu, con su acto “La destreza de la batalla”. Por consiguiente diríamos que son pequeñas reseñas históricas que hablan acerca de las organizaciones en su época. Desde tiempos remotos hasta el siglo XIX, todos los grandes nombres pertenecen a protagonistas históricos que comparten grandes ideas sobre lo que es liderazgo y don de mando sobre sus soldados. Es por eso, que destacan personajes desde la antigüedad, como Julio César, Carlomagno, Gengis Khan o Napoleón, teniendo en cuenta las circunstancias del siglo XX como el Mariscal de la tropa ario Erwin Rommel o el acostumbrado de la guerrilla de los EEUU George Patton. En los años 40, se realiza movimientos a favor de la comunidad empresarial con la memoria de Juegos desarrollada por John Von Neumann y Oskar Morgenstern. A inicios de los años 50, la ideología de los empresarios era la de entrenar a sus colaboradores para tener un enfoque más claro y planificar a largo tiempo las relaciones mercantiles. Los años 60 y 70 anuncian la llegada de los mentores quienes tenían la visión general de toda la organización la cual facilitara la coyuntura y eficacia estratégica de manera ascendente a las distintas áreas que la conforman manteniendo un ambiente muy organizado y más aún comprometido con los colaboradores.

Desde el punto de vista de Igor Ansoff, Alfred Chandler y Peter Drucker siendo los precursores en este tiempo, son quienes visualizan la estrategia como un medio de estudio, analizando el emporio comercial en su totalidad para realizar cambios.

Pero legítimamente, la táctica fue aprovechada en el arte castrense donde una percepción amplia y turbiamente definida, esto empresarialmente se puede creer al opuesto como una superación. En el ámbito latinoamericano la estrategia organizacional, hacia la última etapa de la década de 1970 e iniciaciones de la siguiente década; donde surgen los nuevos trabajos de "Planificación Estratégica", encabezado por autores como George y Steiner, quienes dieron las modernas ideas para que esta nueva metodología tenga aceptación en las áreas correspondientes, ya que sus diligencias y recomendaciones fracasaron inicialmente. En tal sentido, dichas teorías han expuesto que los gerentes deben tener las habilidades correctas, previo y extensa noción del proceso gerencial, para tal fin les conceda mejorar y poder ampliar los conocimientos ayudando a la organización a alcanzar la misión, visión, objetivos, y metas, puesto que el primer paso para alcanzar los objetivos lo debe otorgar el gerente al planear actividades de manera apropiada, usando una buena información, liderazgo y estimulación. Con las responsabilidades presentadas, logrando así cambiar organizaciones de estados actuales a interés. En la búsqueda por ganar mayores niveles institucionales de competencia, la experiencia que requiere las empresas en los ejecutivos ha creado inseguridad en las exigencias y preferencias del comercio popular, en todo momento competitivo, ya que las agrupaciones requieren ser más ligeras, blandas y creadoras.

La táctica organizacional, precisamente desde este contexto y con el propósito de brindar niveles intermedios estratégicos para gestionar los distintos procesos por los que se enfrentan las organizaciones; presentando en este género una revisión indefinida de los principales soportes agrupados al nivel operante, de la misma manera que las condiciones necesarias para que las organizaciones actúen y se desarrollen de manera inteligente, y que aprendan de sí mismas y de su entorno. La gestión por procesos fue creciendo a través de los tiempos generando escalas a los apoderados. A inicios del siglo XX, patronos americanos entre los que se recalcan Taylor y Ford, implantan conocimientos prácticos que se incumben con la inscripción de la misión a las formaciones. Debido a los cambios del entorno y el adelanto de la tecnología las instituciones se han visto necesarias adaptarse a las nuevas tendencias e inventar

procedimientos para hacer frente a los nuevos problemas que se han generado. En el tiempo actual han aflorado sistemas complejos que no son recursos de identificar y analizarlos únicamente desde su interior, tal es así que se deben investigar la rectificación de procesos. Por lo cual es obligatorio orientarse hacia el porvenir y rediseñar los procesos, instaurando estrategias que permitan cumplir la misión y deslumbramiento institucional consiguiendo buenos resultados.

En tal sentido, es muy necesario para las empresas incorporar, conservar al personal que goce de experiencias gerenciales correctas; teniendo en cuenta que se podrá organizar y atender el potencial ante un mercado globalizado; incluso ante una situación que requiera, ya que no hay en el mercado. Así es que en el Perú, según los análisis realizados por instituciones especializadas, se demuestra una notable insuficiencia de manejo gerencial, sobre todo en los puestos de mayor dependencia organizacional. Esta insuficiencia profesional no se debe a la cantidad de personal capacitada, sino a la calidad que demuestran en sus habilidades gerenciales. Ahora bien, en el año 2019 la insatisfacción profesional del personal del área de transportes de la universidad privada de Lima; se irradiaba en las secuelas negativas de los cuadros de incumplimiento y productividad en, también existe conflictos interpersonales entre algunos de los participantes por la falta de combinación, compromiso con el área, situación que ocasionaba desenlace en el ejercicio de cada uno de ellos, creando una gestión inoportuna, patentizado la falta de liderazgo y personalización con la empresa.

De acuerdo a Sánchez (2018) los problemas son inconvenientes que florecen en diferentes contenidos y que requieren solución. También se presenta como carencia o permutación de un anómalo.

El problema general es ¿Cómo se relaciona la Estrategia Organizacional y La Gestión de Procesos en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019? Los problemas específicos son ¿Cómo se relaciona el nivel institucional y la Gestión de Procesos en el área de transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019?; ¿Cómo se relaciona el nivel intermedio y la Gestión de Procesos en el área de transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019? y ¿Cómo se relaciona el nivel operativo y la Gestión de Procesos en

el área de transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019?

Toda investigación se encuentra encaminada a la solución de cierto problema; por lo tanto, se necesita demostrar, y explicar. Según Bernal (2010) el investigador nos dice que el trabajo de investigación posee como defensa principal; enlazar la teoría administrativa, económica en proceso, obteniendo resultados exitosos. Dentro de este orden de ideas se busca exponer los resultados positivos ante una dificultad, teniendo en cuenta la justificación teórica. Se observa que la teoría se basa en antecedentes internacionales y nacionales enriqueciendo la inteligencia teórica sobre el interés de aplicar la comunicación organizacional y gestionar los procesos para que las empresas logren sus objetivos trazados.

Para Bernal (2010) nos argumenta que la investigación se justifica de una manera práctica cuando su desenvolvimiento nos ayuda a solucionar un problema, proponiendo estrategias y obteniendo resultados. Cabe resaltar que la investigación permite conseguir diferentes resultados llegando a descubrir las tendencias de altura, tal es así que debemos tener en cuenta como debemos de emplear estrategias de comunicación organizacional, esto nos autorizara a tomar decisiones, garantizando una buena información obteniendo resultados trazados por la institución. De hecho, ser más competitivos nos conlleva a enfrentar desafíos de manera competente cumpliendo las perspectivas de los clientes, garantizando así una buena organización profesional enfrentando a la competencia.

Según Bernal (2010) indica que la justificación metodológica se realiza cuando el proyecto que se va a realizar propone un sistema o una nueva estrategia para formar conocimientos válidos y confiables. Por consiguiente dicha investigación es provechosa para las empresas ya que procuran perfeccionar sus métodos al relacionar sus instrumentos con lo cual llegan a gestionar procesos y mejora de producción, resulta claro que la comunicación organizacional va mejorando eficazmente. El análisis precedente se desarrolló de manera no experimental, donde se utilizó instrumental de recolección, analizando los datos de campo relativos a ambas variables.

Como dice Bernal (2010) el plan del estudio tiene como objetivo, realizar trabajos de campo llevando a cabo encuestas con una debida organización obteniendo estos los resultados trazados. La finalidad principal es, establecer la correlación que se afilia en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019; a la Estrategia Organizacional y la Gestión de Procesos y como específicos, comprobar la correlación que existe entre el nivel institucional y la Gestión de Procesos en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019, determinar la relación que existe entre el nivel intermedio y la Gestión de Procesos en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019 y determinar la relación que existe entre el nivel operativo y la Gestión de Procesos en el área de una Universidad Privada de Lima, 2019.

Según Bernal (2010) indica que las hipótesis son respuestas que el intelectual se realiza con interrogantes antes de esta ser ejecutada. En las planteadas de indagación es trascendente plantear hipótesis. Podemos definir en hipótesis general, existe relación entre la Estrategia Organizacional y La Gestión de Procesos en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019; así como las hipótesis específicas como, existe relación entre el nivel institucional y la Gestión de Procesos en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019, existe relación entre el nivel intermedio y la Gestión de Procesos en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2020 y existe relación entre el nivel operativo y la Gestión de Procesos en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Ahora bien, en el año 2019 la insatisfacción profesional de los trabajadores del área de transportes de una Universidad Privada de Lima se reflejaba en los resultados negativos extraídos por los indicadores de cumplimiento y rendimiento en el área de transportes, asimismo existe conflictos interpersonales entre algunos de los colaboradores por la falta de coordinación, compromiso con el área, situación que causaba repercusión en el desempeño de cada uno de ellos, generando una gestión inadecuada, evidenciado la falta de liderazgo e identificación con la empresa.

A nivel nacional tenemos a; Chiroque (2014) en su trabajo de investigación titulado; “Estrategias para mejorar el Clima Organizacional en la Empresa de Transporte Sechura Express S.A., en la ciudad de Piura – Perú”; tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo; teniendo como finalidad buscar el buen desenvolvimiento de los participantes teniendo en cuenta el clima laboral entre ellos y así puedan desarrollar con eficiencia las metas trazadas, su metodología utilizada fue una investigación de tipo descriptiva, deductiva; dirigida a una población y muestra 257 personas, cuyo medio de información fue el sondeo; llegando a la conclusión de que el temperamento de organización de la empresa cotizo a través de esta investigación, revela que el 53% de los colaboradores atestiguan que están ligados con el triunfo de la formación y lo cual hay un buen trato laboral; podremos agregar que se reconoció las consecuencias de la empresa a nivel gerencial, técnico y operativos de la organización con la finalidad de que los colaboradores tengan buenos resultados, ya sean lucrativos y de posible opción de perfección a la vez crear una relación agradable entre jefe y colaborador, y así vigorizar el ambiente de permanencia en la empresa. De igual manera el trabajo de investigación nos muestra que la comunicación es primordial en el centro laboral ya que los colaboradores disfrutan de un ambiente sano y así están satisfechos.

Vega (2016) en su investigación titulada; Factores Estratégicos de la Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca – Trujillo – Perú; tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, Universidad César Vallejo; el objetivo de la tesis es de reconocer los elementos de información en las organizaciones y su reconocimiento en el desempeño de los objetivos de dicha empresa; teniendo como metodología, una investigación no experimental, ya que no se manipula la variable, estudiando el problema en su forma natural; el tipo de diseño es transversal en vista que se realiza en un momento dado y en un tiempo único, los datos serán previamente reunidos; el investigador llegó a la conclusión enfatizando que los factores críticos de la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca en el año 2016, son eficacia, en la producción en información; adicionalmente diríamos que esta tesis es para destinar un presupuesto, capacitar a los colaboradores, realizando la medición de la imagen institucional para que así los colaboradores se sientan implicados con la institución y puedan desempeñarse. Cabe resaltar que tan significativo es la información en la organización, ya que favorece a la mejora de la producción y la relación entre colaboradores de la empresa.

Lazo, A. (2017) En su estudio titulado; "Comunicación Organizacional y Gestión de procesos en el área de lácteos de la empresa Nestlé Perú" distrito Cercado de Lima; tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo definir la correlación entre comunicación organizacional y la gestión de procesos del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú; su metodología fue un trabajo de investigación no experimental de corte transversal, ya que no hay variación de las variables, tal es así que los incidentes ya ocurrieron; llegando a la conclusión de que se comprobó la relación que existe; entre la Comunicación Organizacional y la gestión de Procesos del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú.

En la medida de que en el centro laboral tengamos una buena información y un buen trato esto motivara a los colaboradores. Además se evidenció lo primordial que es la comunicación organizacional en un centro laboral; ya que mediante la gestión de procesos se obtuvo mejoras en el servicio al cliente, optimizando sus procesos y procedimientos, y por ende, la calidad, reduciéndose

de esta manera las pérdidas, otorgando a la empresa, productividad y rentabilidad.

A nivel internacional mencionamos a; Yagual, F. (2013) En su investigación titulada; Diseño Organizacional para la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena - Ecuador. Previo a la obtención del título de ingeniero en administración de empresas, Universidad Estatal Península de Santa Elena; tuvo como propósito solucionar las dificultades que se presentasen en el ámbito gerencial y administrativo de la organización, mediante una dirección que tenga resultados efectivos; teniendo como metodología un estudio cualitativo y cuantitativo, con carácter participativo, y colaborador, ayudando a la comunidad y aporte a la nación. Si bien es cierto con la recolección de datos se prueba la hipótesis, teniendo como sustento el análisis estadístico, así como la definición de patrones de conducta, llegando a la conclusión que, la capacitación, coordinación, planificación, que realizan los colaboradores no es la más precisa para la prestación de servicios, sin embargo, se considera que el área operativa es la más importante de la empresa y no se puede descuidar. Se considera también que, dar a conocer los objetivos de la empresa a los colaboradores favorecen el desempeño efectivo de la organización; basándose en principios organizacionales. La tesis evalúa el diseño organizacional de la empresa lo cual nos brinda un importante aporte para el buen desarrollo eficiente en las funciones dentro de la empresa.

Rodríguez, R., Pérez, D., (2018) En su revista científica Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad, Universidad Nacional de Misiones – Argentina, revista científica “Visión de futuro”, vol. 22, núm. 2, el trabajo de investigación tuvo como fin incorporar un táctica que ayude a perfeccionar la gestión de procesos estratégicos en la Universidad de Cienfuegos y ha sido examinado en otras universidades como la Metropolitana del Ecuador. Se inició con un análisis exhaustivo evaluando tipos de gestión y procedimientos de elaboración; planificando las actividades y el diseño tuvieron como fundamento el ciclo gerencial básico de Deming. Los directivos de la Universidad evalúan la investigación de una manera sistémica, realizando consultas a los directivos con el objetivo tener resultados a gran escala. La aplicación del procedimiento



empleando fue la de diagrama (SIPOC), teniendo como fin poder comprender de forma sencilla los indicadores que componen la planificación del proceso; concluyendo que se debe considerar la aplicación del procedimiento implementado, estableciéndose un aporte práctico para la gestión de procesos en las Universidades ya que logró modificar los modos de actuación diarios de los directivos, obteniendo información fiable a partir de valorar los resultados por los nuevos indicadores de gestión de procesos; se puede definir que los problemas identificados se realizan bajo propuestas de mejoras teniendo como base al proceso de ciencia, tecnología e innovación, con el propósito de mejorar su desempeño y el de la Universidad de Cienfuegos para el cumplimiento de los objetivos. El autor analiza la importancia que requiere la gestión de procesos en una organización lo cual permite el buen desempeño de los colaboradores y así obtener buenos resultados.

Ramírez, R., Espindola, C., Ruiz, G., Hugueth, A (2019) Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico, Universidad de la Costa, Dpto. de Ciencias Empresariales, Atlántico – Colombia. Sostuvo que la producción de la organización forma parte de las funciones de la empresa y se convierte en una herramienta sólida de dirección estratégica y así concede la información correcta y oportuna al líder; su metodología tiene enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental transaccional. Utilizó como herramienta, la encuesta, a través de un cuestionario estructurado. Llegando a la conclusión que, en el sector minero de Venezuela, Colombia y Chile; se considera a la estrategia organizacional como una prioridad, siendo así fortalecida por la socialización de las actividades laborales, y los objetivos trazados que toda empresa tiene en mente para realizar sus proyectos. Por consiguiente se encontró dentro los aspectos analizados, que la gestión del talento humano tuvo un enfoque importante fundamentalmente dirigido hacia los colaboradores, y de alguna manera se sientan identificados con la organización y logren sus metas trazadas. Aquí la revista ya mencionada enfatiza la importancia de la información en la organización, ya que ésta va contribuir considerablemente a una mejor productividad y favorable relación entre los colaboradores de la empresa.

La estrategia organizacional forma parte importante en toda organización siendo así la creación, ejecución y evaluación de las decisiones, las que garantizarán el logro de los objetivos a largo plazo. Según Fonseca, D. (2013). La gestión estratégica se enfoca en el ambiente institucional ya que depende mucho del clima laboral teniendo en cuenta los alineamientos de la institución.

Chiavenato (2014) considera que la definición vigente de estrategia organizacional es muy amplia al referirse al comportamiento de la organización como un todo, considerándola de una manera holística, integral y fundamental. Planifica, calcula y destinando recursos a los movimientos básicos propiciando el éxito de la empresa. De esta manera cabe la necesidad de crear un mapa interno que nos permita evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una organización. Asimismo, se resaltan las competencias esenciales, llamadas también centrales de la organización (competencias centrales).

Martins, E (2014) en su artículo, considera que a través del comportamiento organizacional se evidencian los diversos procesos de Ambidextrismo; tal es así que esto contribuye con la literatura y amplía nuevos horizontes hacia el futuro. Para Contreras y Matos (2015). Desde muchas décadas atrás la estrategia tiene un enfoque militar y político ya que los empresarios actuales tienden a ser más competitivos, teniendo a la estrategia como un aliado para sus ventas. Siendo así que los encargados de la administración no buscan la caída de sus adversarios, sino de tratar de vender más que sus competidores, obteniendo mejores resultados. La estrategia organizacional se basa en jerarquías, basadas en decisiones tomadas dentro de una empresa. En función de lo planteado destaca la calidad de la relación individual frente a las relaciones colectivas, cooperación entre dirigentes y colaboradores. Para que un negocio tenga un buen desempeño efectivo dependerá mucho de la estrategia que realice las personas encargadas.

Souza, A (2015) considera que, el poco interés de los colaboradores revela la problemática existente en una organización, y que es importante considerar una buena capacitación a corto plazo, que propicie el compromiso en sus colaboradores y favorezca un buen desempeño laboral.

Maldonado (2016) de acuerdo con el autor para poder cumplir con los objetivos hay que movilizar todos los recursos de la organización para así tener resultados a largo plazo. El procedimiento específico que se utiliza para desarrollar una estrategia tiene que basarse en un esquema. Es por eso que si lo observamos de un modo militar, la movilización de las tropas son tácticas estratégicas, en el plan gerencial, el presupuesto anual, son planes tácticos considerando así una estrategia global a largo plazo. En una guerra es necesaria la aplicación de una o más estrategias ya que cada maniobra requiere varias decisiones o medidas tácticas. Debe señalarse que en una organización es de mucha importancia tener un emisor y un receptor teniendo en cuenta el mensaje con lo cual se podrá realizar decisiones a futuro.

Saltorato (2017) hace referencia a la tensión interna del sistema organizacional, ya que esto crea conflicto, y un comportamiento débil en la organización. Fedato (2017) afirma que hoy en día las organizaciones tienen como objetivo identificar los problemas, y resolverlos en un corto tiempo teniendo en cuenta las estrategias a implementar. Argumenta Neis, D (2017) Además de planificar el trabajo debe permitirse evaluar cada una de las fases del proyecto e implementar cambios cuando estos sean necesarios en una organización. Da a conocer Bohle (2018) indica que los conflictos laborales en una organización se originan por la falta de comunicación es primordial que los colaboradores muestren un compromiso organizacional con la empresa. López-Guerrero (2019) ratifica que la comunicación forma parte de las relaciones internas de una empresa tal es así que los trabajadores adoptan un compromiso y parte de ello es el éxito.

Según Chiavenato (2014) menciona tres tipos de niveles. Nivel institucional: el cuál es el más alto nivel constituido por los directores, los caseros o los asociados. En él se establecen los objetivos organizacionales y consideran las principales estrategias. La percepción del entorno es eminente ya que el nivel institucional toma decisiones considerando la percepción de su entorno. Nivel intermedio, se ubica entre lo corporativo y operativo, este nivel controla las dificultades que provocan las decisiones mal tomadas. Es el nivel mediador, ya que atenúa los impactos y la incertidumbre que se generan en el nivel

institucional, absorbiendo y canalizando para luego efectuar las ocupaciones de la organización con eficiencia y el nivel operativo, se encuentra en las áreas menores de la empresa. Comprende el cumplimiento diario y eficiente de las tareas. En este nivel se forman los procedimientos, incluyendo el trabajo relacionado con la elaboración de los productos o servicios.

Se requiere así también de teorías científicas que permitan fundamentar los entes de exposición, al respecto **gestión de procesos**, Bravo (2013) menciona que la gestión de procesos es una conducta de gestión propiciando una adecuada dirección de la empresa. Identifica, representa, diseña, formaliza, controla, mejorara, haciendo más productivos los conocimientos de la organización con el fin de lograr la confianza del cliente. La estrategia contribuye en la organización como una necesidad ya que participan sus integrantes, teniendo a los expertos en procesos, quienes van a actuar como maestros. En este sentido diríamos que para realizar procesos en una organización tenemos que garantizar la producción. Esta elaboración se considera eficaz cuando se utiliza los recursos de muy buena manera, teniendo en cuenta el compromiso que se adquiere con la clientela, dándole un valor agregado ante la demanda que ellos requieran, en este sentido se comprende que se incrementara las ventas y se optimizaría los tiempos. Para Lucas (2014) los procesos, se describen como una serie de actividades de transformación, que se inician con la elaboración de un producto teniendo como secuencia a los datos, especificaciones, máquinas, equipos, materias primas, consumibles; logrando resultados que se entregaran a los clientes. Es por ello que, los procesos son elementales y valorados, considerado también en el planeamiento de gestión de organizaciones, teniendo gran importancia hoy en día; ya que las organizaciones que en la actualidad son innovadoras llegando a tener un buen control de calidad. Entonces se considera a la gestión de procesos como la finalización del ciclo de vida de la información, disponiendo servicios de información garantizando para la satisfacción de las necesidades.

Schmitz (2014) considera que el nivel de análisis de una organización se efectúa mediante la gestión estratégica teniendo en cuenta el aprendizaje y compromiso que puedan tener los trabajadores para con la empresa. Pulido-Rojano (2015) fundamenta que la gestión de procesos tiene como herramienta el

análisis con lo cual es una fuente de información para realizar evaluaciones en una empresa. De acuerdo con Lorenzetti (2016) quien analiza este proyecto trata de las diferentes gestiones que hay en un hospital tal es así que el personal se siente identificado con el hospital tal es así que brindan una buena atención a los pacientes. Desde la posición de Arango (2016) dice que para realizar gestiones se tiene que implementar estrategias y realizar un previo estudio buscando la satisfacción y la mejora de los procesos teniendo en cuenta la participación de los colaboradores. Sostiene Pulido (2017) dice que la gestión de procesos tiene como propósito el estudio y el análisis de las diferentes actividades que realiza una institución con la cual se identificara las anomalías que pueda tener una empresa. Para Maldonado (2018) revela que un proceso se conceptualiza como un conjunto de actividades relacionadas entre ellas, dando una adecuada información, y alternativas para poder realizar diversas gestiones utilizando también diversas herramientas con las cuales darán resultados hacia un futuro, esto es en base a la proyección que tiene toda organización. Por lo que, se puede decir que la gestión de procesos es un conjunto de acciones y tareas que se realizan de manera secuencial, y que en su conjunto proporcionan valor añadido a los clientes. En la opinión de Soares (2018) toda gestión en una empresa tiene como estrategia la utilización de proyectos con la cual obtendrá resultados a corto y a largo plazo ejecutando procesos por el bien de la organización. Indica Navarrete (2018) define que los procedimientos de gestión son necesarios porque orienta a los colaboradores en la realización y elaboración de los proyectos a ejecutar. Tal es así que, Gemar (2019) indica que para realizar una buena gestión hay que tener en cuenta las deficiencias en la organización teniendo como objetivo realizar procesos evaluando a los colaboradores y teniendo en cuenta a futuro las metas.

Según Maldonado (2018) hay tres ramas de los procesos; Elaborar el procedimiento, es poseer conocimientos prácticos describiendo procedimientos, casualidades, tecnologías de apoyo, obediencia de las normas, indicadores operacionales, puntos de control y también riesgos. Todos los componentes del proceso deben definirse antes del procedimiento. El procedimiento de elabora recopilando información sobre el proceso y estructurarlo para ponerlo a disposición en la organización. Mejora de los procesos cuando la suplencia es

reparar que está concibiendo. Las diversas ordenaciones esta es un acople iniciado limitadamente factible de efectuar cuando está una sabiduría de contrato. Reformar los términos incluye practicar Benchmarking, es decir, contrastar de nosotros procesos con las perfecciones hábiles del mediano y así instruirse y optimizar. Rediseño de los Procesos: Sé equilibra los conocimientos, las versátiles burlas y bienes realizados que importan a los asiduos. Imaginar expuestas estables, con compromiso mutuo y en arreglo con el proyecto de la distribución. Se demuestra el método completo, cercando el estudio preparatorio del proceso que habitualmente debería ejecutar en la fase de rectificar con la estrategia, debido a que siempre aflorarán ocasiones de preparar un rediseño en perfil de improviso (p. 40).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Para Baena (2014) la investigación aplicada como lo hace notar el autor nos dice que el propósito es analizar la problemática dándole solución. La investigación aplicada nos facilita y proporciona sucesos dirigidos de una manera acertada realizando averiguaciones de una manera que se puede confiar en los sucesos puestos en evidencia, siendo ésta nueva información útil y estimable para la teoría.

El **diseño es no experimental**, de acuerdo al concepto de Hernández (2014) ya que las variables no son controladas ni tocadas. El investigador observa los hechos tal como ocurrieron. Se adquieren los datos directamente y luego se estudian. También es de **corte transversal**, recopilando datos que suceden una sola vez, y en un tiempo único. Su objetivo es argumentar las variables y analizarlas teniendo en cuenta la incidencia e interrelación existente en determinado instante.

El método es hipotético deductivo, ya que reflejarán si las hipótesis fueron auténticas. El nivel de investigación es correlacional, ya que según Bernal (2010) tuvo como fin la identificación de la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un determinado contexto. Asimismo, teniendo en cuenta a la definición del autor, es importante saber que en una averiguación correlacional se examina las relaciones entre variables y sus resultados, sin embargo, en resumidas cuentas no se explican cuál es la causa de la otra. En conclusión, la correlación identifica las relaciones que puede haber teniendo como factor influyente el cambio de manera directa.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

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

La variable 1 es: Estrategia organizacional, en cuanto a sus dimensiones son: nivel institucional, nivel intermedio y nivel operativo. Para señalar que la variable es cualitativa, por lo que será cuantificada a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal

La variable 2 es: gestión de procesos, y sus dimensiones son: elaborar el procedimiento, mejora de procesos y rediseño de procesos. Para señalar que la variable es cualitativa, por lo que será cuantificada a través de la escala Likert de cinco opciones, y medida ordinal

Tenemos que precisar que según Hernández (2014) una variable es una percepción que forma manifestado de un tipo específico valorándose su desplazamiento para intervenir sobre otra variable. Así también Bernal (2013) insinúa que Operacionalización es un proceso que radica en precisar rigurosamente variables de elementos en medición. El proceso precisa conocimientos indefinidos y les accede ser ponderados.

### **3.3 Población y muestra.**

Para Gómez (2012) enfatiza diciendo que es necesario especificar la cantidad de personas a quienes se aplicarán los procedimientos, teniendo en cuenta los instrumentos que sustentarán el estudio; realizando operaciones que medirán las variables de la investigación; aplicando los métodos de recopilación de datos, que se utilizarán para medir las variables de manera objetiva y exacta, teniendo así el fundamento científico; en este caso son los trabajadores del área de transportes de la universidad privada de Lima.

Criterio de inclusión: todos los colaboradores del área de transportes de la universidad privada de Lima.

Criterio de exclusión: se excluye a las personas que no se encuentran en el área o no participan de ella. Sin embargo, pertenecen a la misma empresa.

En cuanto a la unidad de análisis ésta fue constituida por el total de los colaboradores de la universidad privada de Lima según la planilla al 31 de diciembre del 2019.

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

Para Hernández (2014) teniendo en cuenta el autor nos comenta que las técnicas de recolección de datos, son fundamentales tanto para el enfoque



cualitativo, como para el cuantitativo, considerando que su objetivo no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. En nuestro estudio, es la encuesta.

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

*Tabla 1 Escala de Likert*

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

*Fuente:* Elaboración propia.

El instrumento, según Hernández (2014) “La recaudación de reseñas, que conecta la elaboración de un plan minucioso de operaciones y que nos conduce al reclutamiento de datos con un proyecto específico, se denomina instrumento, en nuestra investigación, fue el cuestionario.

Según Bernal (2010) describe la validez, cuando el instrumento de cálculo utilizado es mide aquello para lo cual está destinado.

La confirmación fue realizada teniendo en cuenta el veredicto de expertos. El elemento fue puesto a deferencia, considerando cada opinión importante. Este instrumental presenta una ratificación significativa, encontrando propiedad y claridad argumentando la imparcialidad de la información.

La confiabilidad indica el grado de consistencia, la capacidad de un ítem de cumplir con una función requerida, en condiciones establecidas durante un tiempo determinado. Para la estimación de dichos coeficientes, se usaron unos rangos (Chávez y Rodríguez, 2018).

### **3.5 Procedimientos**

Una vez terminada la encuesta se recolecto la información, dicha base de datos se ordenó y se pasó en el programa Microsoft Excel, después de realizarlo se vació la información al sistema SPSS versión 25, formando el análisis estadístico. También podemos indicar que realizamos la prueba de normalidad, los análisis descriptivos generales y etcétera.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se especificaron identificaciones descriptivas generales, los cuales muestran el rango mínimo y máximo, la media, la desviación estándar y la varianza. Se detallaron datos descriptivos por ítem (tablas de frecuencia), donde se observa la valoración, también la frecuencia y los porcentajes valido y acumulado. Luego de la aplicación de los instrumentos se procedió a utilizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk el cual si arroja un resultado menor de a 0,050 los datos son considerados normales, es por ello que se busca relacionar las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para ejecutar el presente proyecto de investigación se tiene como fundamento los principios éticos de nuestra escuela de administración, por lo cual se mantendrá total reserva para toda la encuesta que se obtenga y sea presentada. Se tendrá en cuenta la confidencialidad de las reseñas obtenidas, sinceridad de los efectos, y respetar la posesión científica, las opiniones políticas y la intimidad. Se resguarda la identidad de los individuos que anunciaron en la investigación. Además, estará fundamentada en valores como: Obediencia, veracidad, modestia y responsabilidad.

#### IV. RESULTADOS

Se utiliza la prueba de normalidad para establecer si un conjunto de datos está bien formado. Para precisar la distribución de los datos recolectados, se realizará el estadístico de Shapiro–Wilk ya que nuestra población será de 37 colaboradores.

##### **Normalidad hipótesis general**

H0: La distribución de la muestra sigue una repartición normal.

H1: La distribución de la muestra no sigue un repartimiento normal

*Tabla 2 Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL	0.762	37	0.000
GESTIONDE PROCESOS	0.725	37	0.000

*Fuente:* Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

Los datos analizados demuestran un comportamiento no normal ya que el resultado se evidencia un nivel de significancia de 0 ,001 para las variables Estrategia Organizacional y Gestión de procesos el cual se observa que es menor al 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas.

## 4.1 Análisis Descriptivo

### ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

Tabla 3 Niveles de percepción de Estrategia Organizacional

ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL		(FI)	%
Válido	INSATISFECHO	2	5.4
	SATISFECHO	20	54.1
	MUY SATISFECHO	15	40.5
	Total	37	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

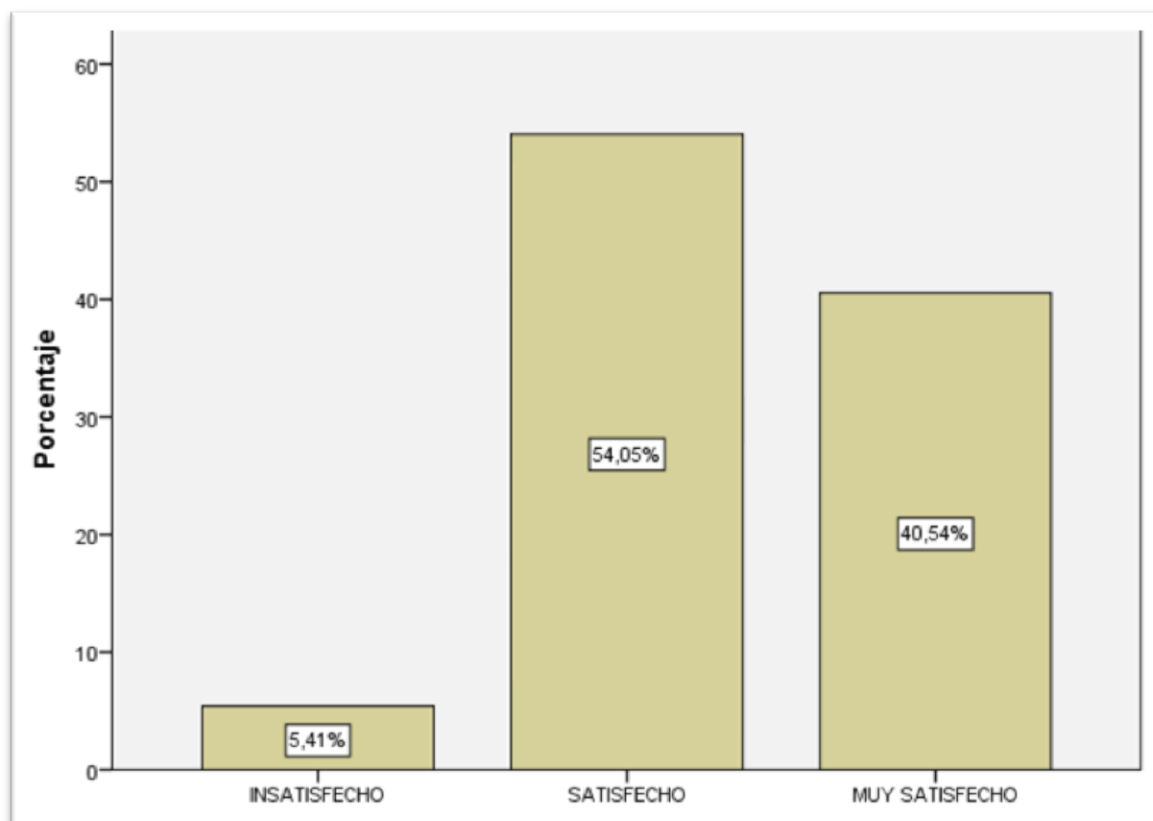


Figura 1 Niveles de percepción de Estrategia organizacional

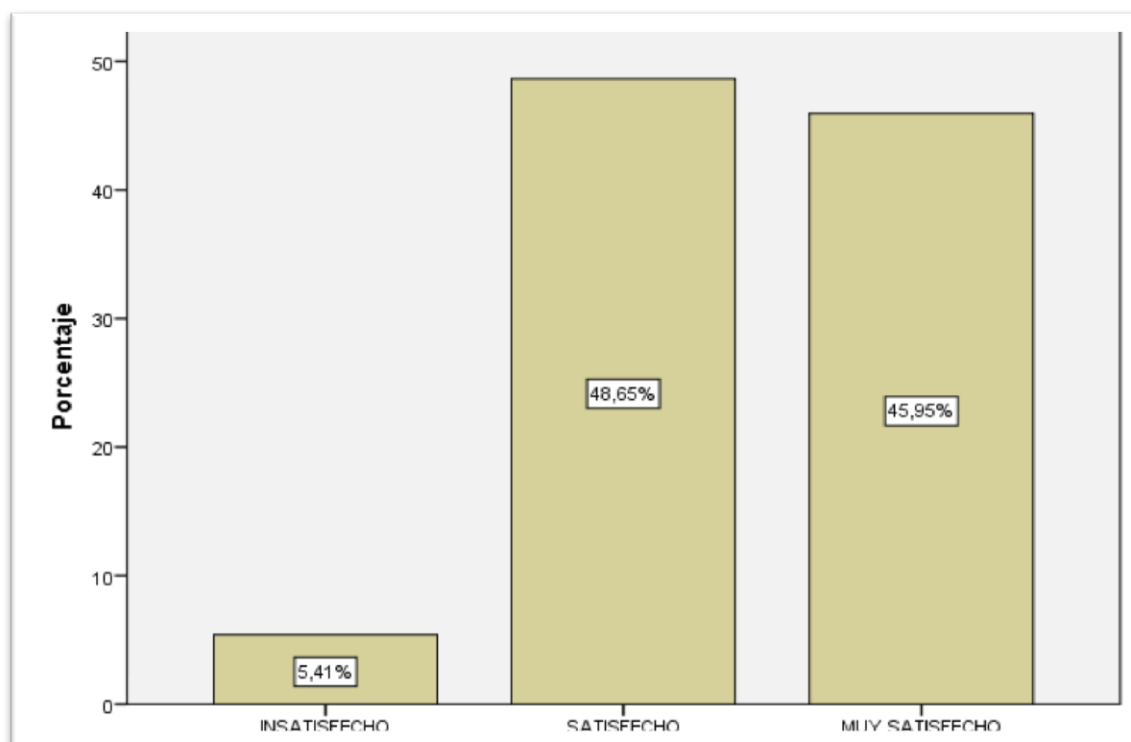
Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

En la tabla 3 y figura 1 se observa que el 5.41 % de los colaboradores de la Universidad Privada de Lima perciben un nivel de estrategia organizacional es insatisfecho, el 54.05% satisfecho, y el 40.54% muy satisfecho.

*Tabla 4 Niveles de percepción de nivel institucional*

		NIVEL INSTITUCIONAL	
		(FI)	%
Válido	INSATISFECHO	2	5.4
	SATISFECHO	18	48.6
	MUY SATISFECHO	17	45.9
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100.0</b>

*Fuente:* Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.



*Figura 2 Niveles de percepción del nivel institucional*

*Nota:* Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

En la tabla 4 y figura 2 se observa que el 5.41 % de los colaboradores de la Universidad Privada de Lima perciben un nivel institucional es insatisfecho, el 48.65% satisfecho, el 45.95% muy satisfecho.

Tabla 5 Niveles de percepción de nivel intermedio

		NIVEL INTERMEDIO	
		(FI)	%
Válido	INSATISFECHO	5	13.5
	SATISFECHO	19	51.4
	MUY SATISFECHO	13	35.1
	Total	37	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

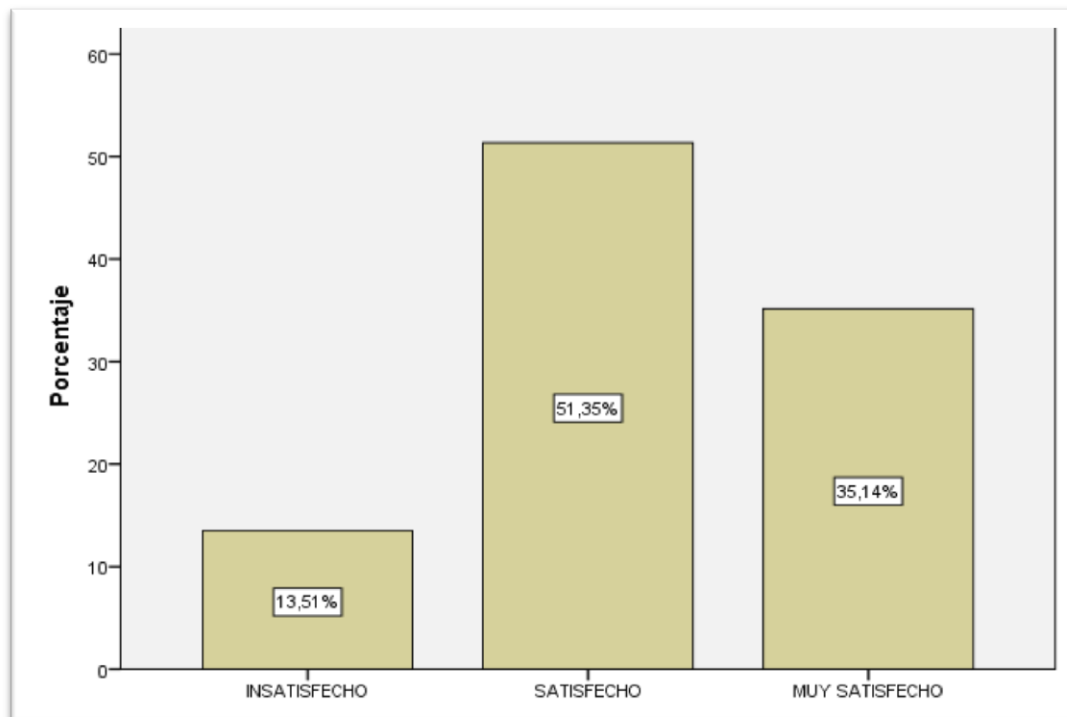


Figura 3 Niveles de percepción del nivel intermedio

Nota: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

En la tabla 5 y figura 3 se observa que el 13.51 % de los colaboradores de la Universidad Privada de Lima perciben un nivel intermedio es insatisfecho, el 51.35% satisfecho, el 35.14% muy satisfecho.

Tabla 6 Niveles de percepción de nivel operativo

		NIVEL OPERATIVO	
		(FI)	%
Válido	INSATISFECHO	6	16.2
	SATISFECHO	18	48.6
	MUY SATISFECHO	13	35.1
	Total	37	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

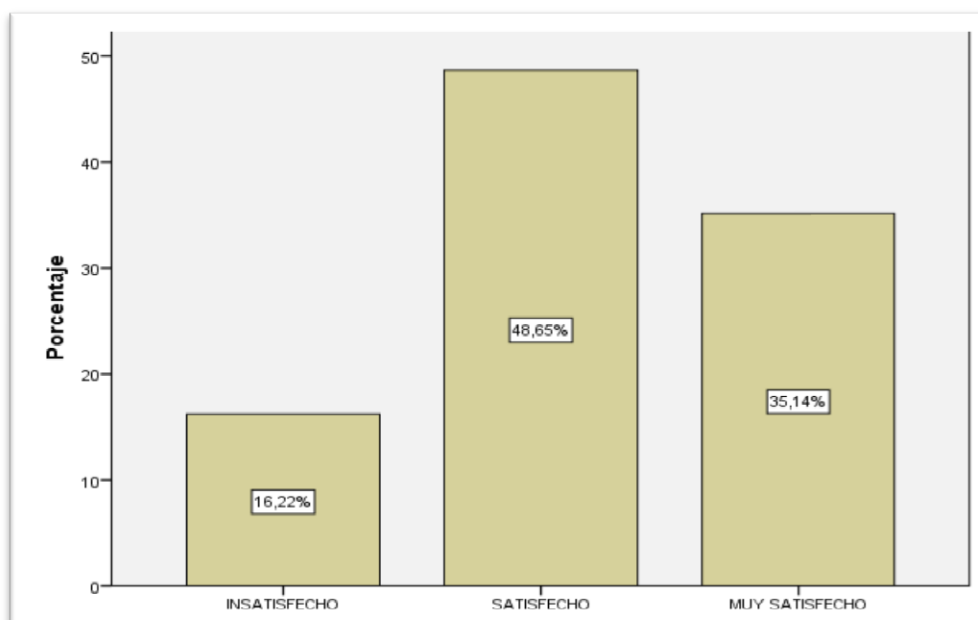


Figura 4 Niveles de percepción del nivel operativo

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

En la tabla 6 y figura 4 se observa que el 16.22 % de los colaboradores de la Universidad Privada de Lima perciben un nivel operativo es insatisfecho, el 48.65% satisfecho, el 35.14% muy satisfecho.

## GESTION DE PROCESOS

Tabla 7 Niveles de percepción de gestión de procesos

GESTION DE PROCESOS		(FI)	%
Válido	INADECUADO	1	2.7
	REGULAR	3	8.1
	ADECUADO	13	35.1
	MUY ADECUADO	20	54.1
	Total	37	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

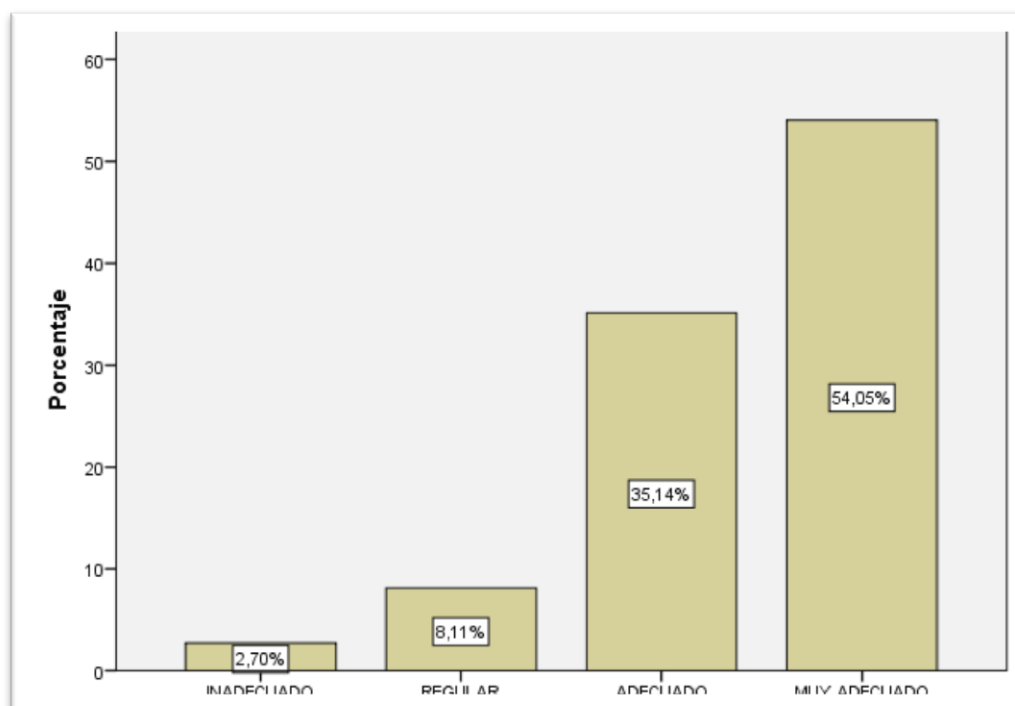


Figura 5 Niveles de percepción de gestión de procesos

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

En la tabla 7 y figura 5 se observa que el 2.70 % de los colaboradores de la Universidad Privada de Lima perciben un nivel de gestión de procesos es inadecuado, el 8.11% regular, el 35.14% adecuado y el 54.05% muy adecuado.



Tabla 8 Niveles de percepción de elaborar el procedimiento

		(FI)	%
<b>Válido</b>	REGULAR	4	10.8
	ADECUADO	17	45.9
	MUY ADECUADO	16	43.2
	Total	37	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

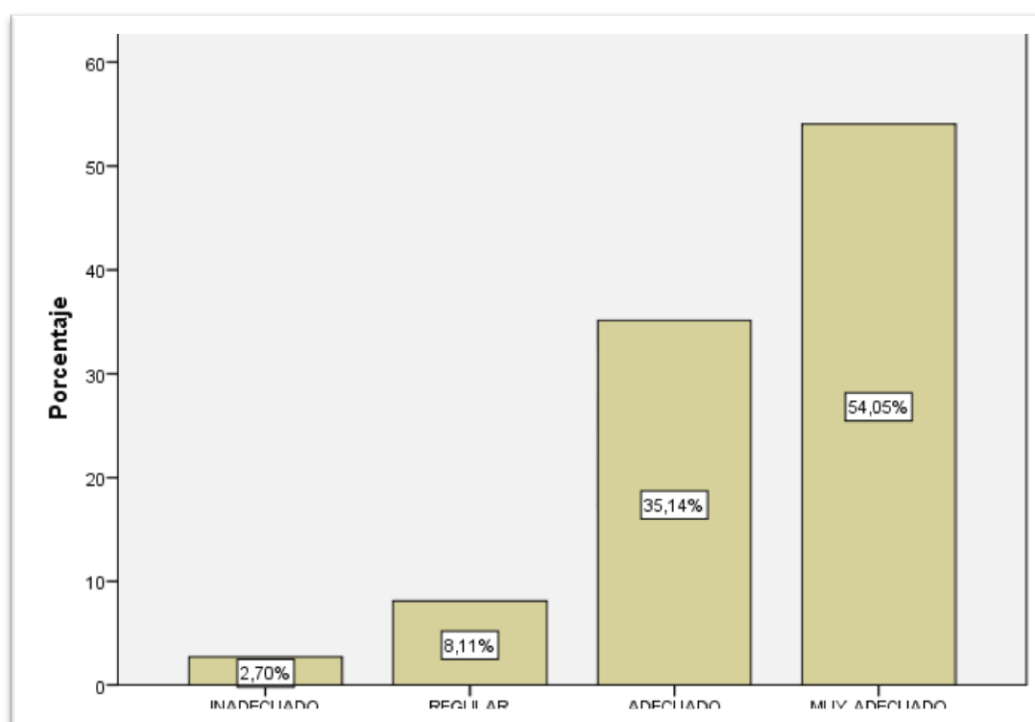


Figura 6 Niveles de percepción de elaborar el procedimiento

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

En la tabla 8 y figura 6 se observa que el 10.81% de los colaboradores de la Universidad Privada de Lima perciben un nivel de elaborar el procedimiento es regular, el 45.95% adecuado, el 43.24% muy adecuado.

Tabla 9 Niveles de percepción de mejorando procesos

		(FI)	%
Válido	REGULAR	3	8.1
	ADECUADO	12	32.4
	MUY ADECUADO	22	59.5
	Total	37	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

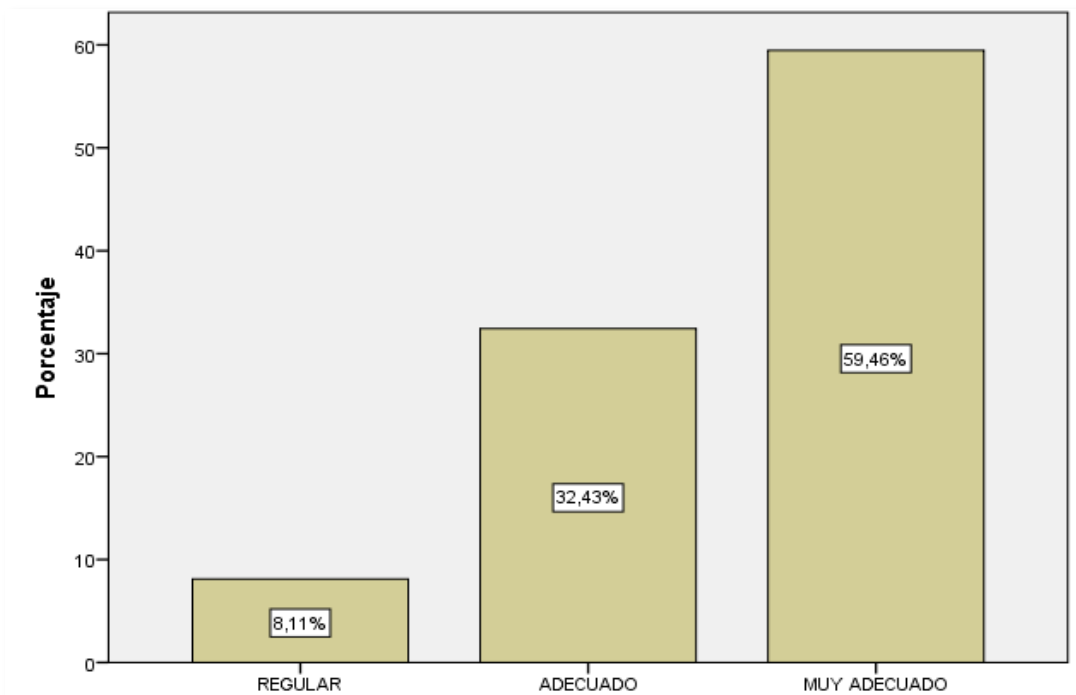


Figura 7 Niveles de percepción de mejorando procesos

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

En la tabla 9 y figura 7 se observa que el 8.11 % de los colaboradores de la Universidad Privada de Lima perciben un nivel de mejorando procesos es regular, el 32.43% adecuado, el 59.46% muy adecuado.

Tabla 10 Niveles de percepción de rediseño de procesos

REDISEÑO DE PROCESOS			
		(FI)	%
<b>Válido</b>	REGULAR	5	13.5
	ADECUADO	16	56.8
	MUY ADECUADO	16	100.0
	Total	37	

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

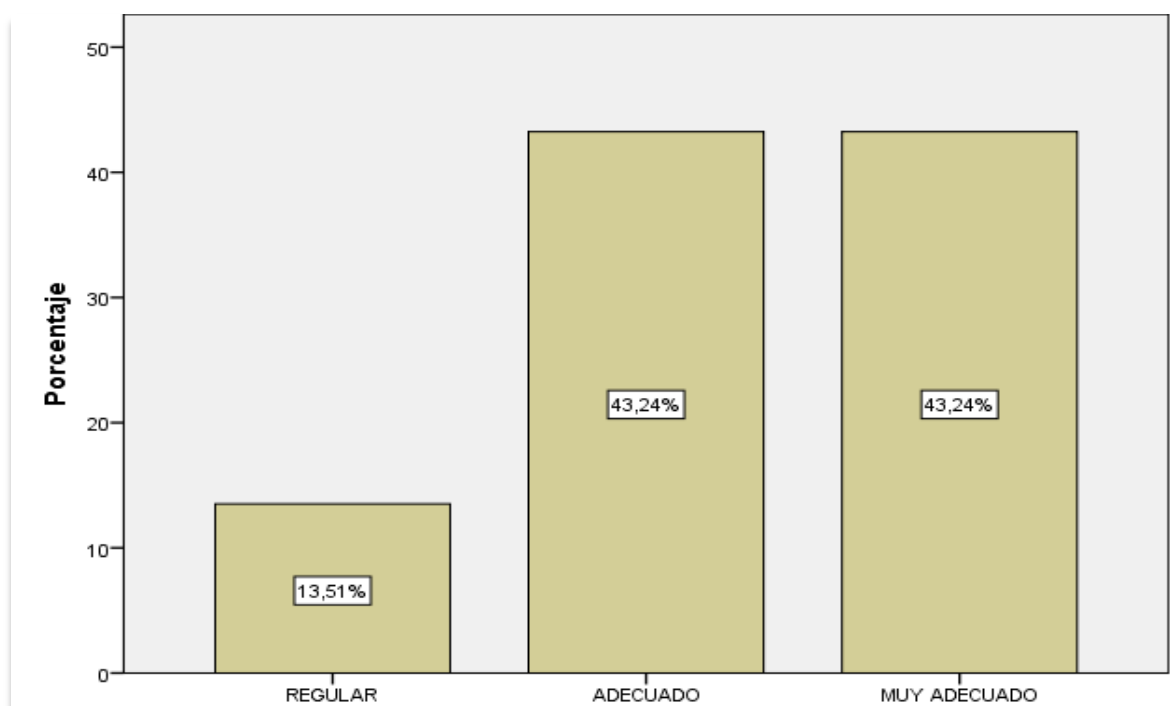


Figura 8 Niveles de percepción de rediseños de procesos

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

En la tabla 10 y figura 8 se observa que el 13.51 % de los colaboradores de la Universidad Privada de Lima perciben un nivel de rediseño de procesos es regular, el 43.24% adecuado, el 43.24% muy adecuado.

## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

Tabla 11 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general

		GESTION DE PROCESOS (Agrupada)				Total
		INADECUADO	REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO	
ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL (Agrupada)	INSATISFECHO	Frecuencia	0	1	1	2
		Porcentaje (Agrupada)	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	SATISFECHO	Frecuencia				
		Porcentaje (Agrupada)	1	2	12	5
			5,0%	10,0%	60,0%	25,0%
	MUY SATISFECHO	Frecuencia				
		Porcentaje (Agrupada)	0	0	0	15
			0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		Frecuencia	1	3	13	20
		Porcentaje (Agrupada)	2,7%	8,1%	35,1%	54,1%
						%

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

De la tabla 11, podemos enunciar que el 0,0% de la variable estrategia organizacional que está en el nivel “insatisfecho” corresponden al 100% del nivel “inadecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de hacer propios los objetivos de la organización.

Del 100% de estrategia organizacional del nivel “satisfecho” corresponde al 10,00% al nivel de “regular” y 60,00% al nivel “adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable. Del 100% de estrategia organizacional del nivel “satisfecho” corresponde al 100% al nivel “adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen la capacidad de hacer propios los objetivos de la organización, así como de apoyar y contribuir en las decisiones comprometiéndose por completo con los objetivos comunes.

Del 100% de estrategia organizacional del nivel “muy satisfecho” corresponde en 100% al nivel “adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que además de tener las capacidades descritas anteriormente manifiestan que: previenen y superan las limitaciones que dificultan el logro de los objetivos del negocio; controlan el desarrollo de las acciones acordadas; y cumplen sus obligaciones, tanto personales como profesionales.

### **Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna**

**Ha:** Se establece una relación entre la estrategia organizacional y la gestión de procesos de los colaboradores de la universidad privada de Lima, 2019.

**Ho:** No, existe relación entre la estrategia organizacional y la gestión de procesos de los colaboradores de la universidad privada de Lima, 2019.

El criterio para la demostración de la hipótesis se especifica así:

- Si el  $X^2_c$  es mayor que el  $X^2_t$  se reconoce la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso inverso que  $X^2_t$  fuese mayor que  $X^2_c$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis varía, Hipótesis nula ( $H_0$ ), Hipótesis alterna ( $H_a$ )

Nivel de Significado: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable autónoma representativa y la variable dependiente específica tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$

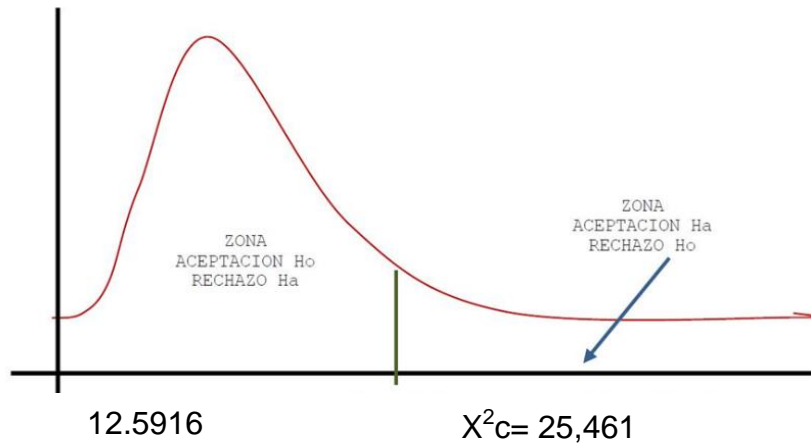
Tabla 12 Pruebas de chi-cuadrado – hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,461 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	30,001	6	,000
Asociación lineal por lineal	15,936	1	,000
N de casos válidos	37		

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

Existencia: El valor de Chi cuadrado computarizado, es  $X^2_c = 25,461$ , y el valor teórico es 12.5916, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se contradice la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Concluyendo que si existe relación directa entre estrategia organizacional y gestión de procesos.

Significación: el razonamiento de tomar decisión de P- valor, suministra el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con altura de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a esto llegamos a la conclusión que las variables de estudio son estadísticamente significativas.



De la tabla 13, podemos testificar que el 100% de la dimensión nivel institucional que residen en el nivel “insatisfecho” corresponden al 100% del nivel “inadecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores.

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 13 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1

		GESTION DE PROCESOS (Agrupada)				Total	
		INADECUADO	REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO		
NIVEL INSTITUCIONAL (Agrupada)	INSATISFECHO	Frecuencia	0	1	1	0	2
		Porcentaje (Agrupada)	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	SATISFECHO	Frecuencia	1	2	7	8	18
		Porcentaje (Agrupada)	5,6%	11,1%	38,9%	44,4%	100,0%
	MUY SATISFECHO	Frecuencia	0	0	5	12	17
		Porcentaje (Agrupada)	0,0%	0,0%	29,4%	70,6%	100,0%
	Total	Frecuencia	1	3	13	20	37
		Porcentaje (Agrupada)	2,7%	8,1%	35,1%	54,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

Que no tiene la suficiente capacidad de asumir como conforme los objetivos de la organización. Del 100% del nivel institucional del nivel “satisfecho” corresponde al 11,1% al nivel de “regular” y 38,9% al nivel “adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable. Del 100% del nivel institucional del nivel “satisfecho” corresponde al 100% al nivel “adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen la aptitud de sentir como adecuados los motivos de la organización, así como de apoyar y fomentar las decisiones comprometiendo por completo al logro de los objetivos comunes. Del 100% del nivel institucional del nivel “muy satisfecho” corresponde en 100% al nivel “muy adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que además de tener las capacidades descritas anteriormente manifiestan que: previenen y superan las dificultades que obstruyen con el fruto de los objetivos del negocio; controlando así el inicio de los proyectos programados; y cumpliendo los compromisos, personales y profesionales.

#### **Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna**

**Ha:** Existe correlación entre el nivel institucional y la gestión de procesos de los colaboradores de la universidad privada de Lima, 2019.

**Ho:** No, existe relación entre el nivel institucional y la gestión de procesos de los colaboradores de la universidad privada de Lima, 2019.

El criterio para la confirmación de la hipótesis se define así:

Si el  $X^2_c$  es mayor que el  $X^2_t$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que  $X^2_t$  fuese mayor que  $X^2_c$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula ( $H_0$ ), Hipótesis alterna ( $H_a$ )

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable autónoma representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$

*Tabla 14 Pruebas de chi-cuadrado – hipótesis específica 1*

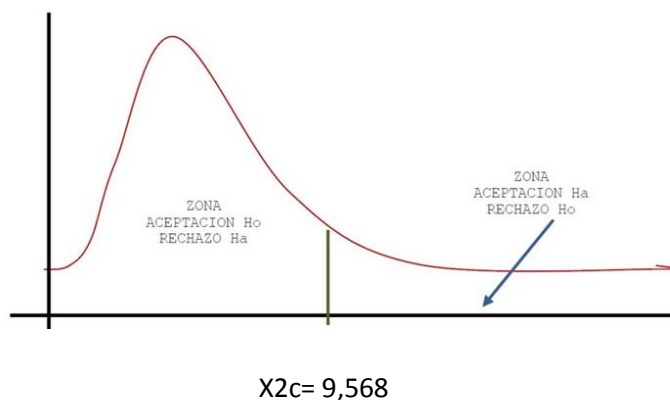


	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,568 <sup>a</sup>	6	,144
Razón de verosimilitud	9,962	6	,126
Asociación lineal por lineal	6,377	1	,012
N de casos válidos	37		

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

Existencia: El valor de Chi cuadrado computarizado, es  $X^2_c = 9,568$ , y el valor teórico es 12.5916, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, diríamos que no se cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . Tal es así que se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna  $H_a$ . Teniendo como conclusión de que no existe relación directa entre nivel institucional y gestión de procesos.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, facilita el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado resistencia de contraste, en base a estos estudios llegamos a la conclusión que las variables de estudio son estadísticamente específicas.



#### 4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 15 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2

GESTION DE PROCESOS (Agrupada)	Total
--------------------------------	-------

			MUY				
			INADECUAD	REGULA	ADECUAD	ADECUAD	
			O	R	O	O	
NIVEL	INSATISFECHO	Frecuencia	0	1	3	1	5
INTERMEDI		Porcentaje	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
O (Agrupada)		(Agrupada)					
	SATISFECHO	Frecuencia	1	1	7	10	19
		Porcentaje	5,3%	5,3%	36,8%	52,6%	100,0%
		(Agrupada)					
	MUY	Frecuencia	0	1	3	9	13
	SATISFECHO	Porcentaje	0,0%	7,7%	23,1%	69,2%	100,0%
		(Agrupada)					
Total		Frecuencia	1	3	13	20	37
		Porcentaje	2,7%	8,1%	35,1%	54,1%	100,0%
		(Agrupada)					

*Fuente:* Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

De la tabla 15, se puede afirmar que el 100% de la dimensión nivel intermedio que están en el nivel “insatisfecho” corresponden al 100% del nivel “inadecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de sentir como propio los objetivos de la empresa. Del 100% del nivel intermedio del nivel “satisfecho” corresponde al 5,3% al nivel de “regular” y 36,8% al nivel “adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable. Del 100% del nivel intermedio del nivel “satisfecho” corresponde al 100% al nivel “adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que asumen los objetivos de la organización como sus propios retos. Del 100% del nivel intermedio del nivel “muy satisfecho” corresponde en 100% al nivel “muy adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que además de tener las capacidades descritas anteriormente manifiestan que previenen y superan los inconvenientes que obstruyen el logro de los objetivos; controlando los procedimientos y teniendo en cuenta la misión que se ha propuesto; y cumpliendo así las responsabilidades, tanto personales como profesionales.

### ***Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna***

**Ha:** Existe relación entre el nivel intermedio y la gestión de procesos de los colaboradores de la universidad privada de Lima, 2019.

**Ho:** No, existe relación entre el nivel intermedio y la gestión de procesos de los colaboradores de la universidad privada de Lima, 2019.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se especifica así:

Si el  $X^2_c$  es mayor que el  $X^2_t$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que  $X^2_t$  fuese mayor que  $X^2_c$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula ( $H_0$ ), Hipótesis alterna ( $H_a$ ).

Nivel de Significado: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$

*Tabla 16 Prueba de chi-cuadrado – hipótesis específica 2*

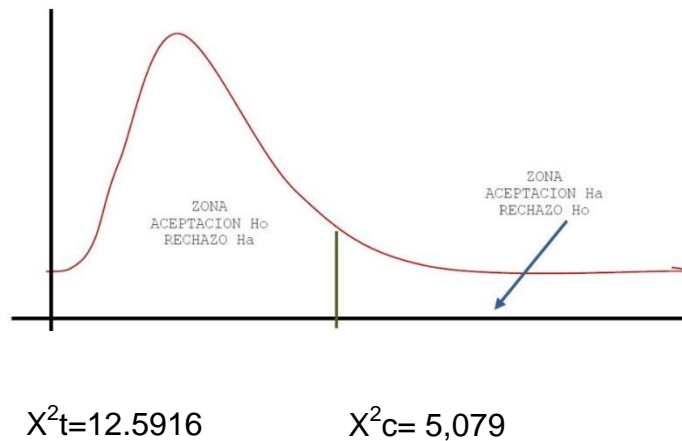
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,079 <sup>a</sup>	6	,534
Razón de verosimilitud	5,454	6	,487
Asociación lineal por lineal	2,393	1	,122
N de casos válidos	37		

*Fuente:* Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

**Existencia:** El valor de Chi cuadrado computado, es  $X^2_c = 5,079$ , y el valor teórico es 12.5916, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces diríamos que no se cumple la concordancia de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna  $H_a$ . Se

concluye que no existe relación directa entre nivel intermedio y gestión de procesos.

**Significación:** el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos últimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.



## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.4 Prueba de hipótesis

Tabla 17 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3

			GESTION DE PROCESOS (Agrupada)				Total
			INADECUADO	REGULAR	O	ADECUAD MUY ADECUADO	
NIVEL OPERATIVO (Agrupada)	INSATISFECHO	Frecuencia	1	3	1	1	6
		Porcentaje (Agrupada)	16,7%	50,0%	16,7%	16,7%	100,0%
	SATISFECHO	Frecuencia	0	0	11	7	18
		Porcentaje (Agrupada)	0,0%	0,0%	61,1%	38,9%	100,0%
	MUY	Frecuencia	0	0	1	12	13

	SATISFECHO	Porcentaje (Agrupada)	0,0%	0,0%	7,7%	92,3%	100,0%
Total	Frecuencia		1	3	13	20	37
	Porcentaje (Agrupada)		2,7%	8,1%	35,1%	54,1%	100,0%

*Fuente:* Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25.

De la tabla 17, podemos certificar que el 100% de la superficie nivel operativo que están en el nivel “insatisfecho” pertenecen al 100% del nivel “inadecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de asumir como propios las metas de la organización. Del 100% del nivel operativo del nivel “satisfecho” corresponde al 0,0% al nivel de “regular” y 61,1% al nivel “adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable. Del 100% del nivel operativo del nivel “satisfecho” corresponde al 100% al nivel “adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen la facultad de sentir como propios los objetivos de la estructura, así como de afirmar e instrumentar decisiones involucrándose por completo con el logro de objetivos comunes. Del 100% del nivel operativo del nivel “muy satisfecho” corresponde en 100% al nivel “muy adecuado” de gestión de procesos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que además de tener las capacidades descritas anteriormente manifiestan que: previenen y superan los impedimentos que obstaculizan con el logro de los objetivos del negocio; controlan la puesta en marcha de las acciones acordadas; y cumplen sus compromisos, tanto personales como profesionales.

### ***Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna***

**Ha:** Existe relación entre el nivel operativo y la gestión de procesos de los colaboradores de la universidad privada de Lima, 2019.

**Ho:** No, existe relación entre el nivel operativo y la gestión de procesos de los colaboradores de la universidad privada de Lima, 2019.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

- Si el  $X^2_c$  es mayor que el  $X^2_t$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que  $X^2_t$  fuese mayor que  $X^2_c$  se acepta la

hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (Ho),  
Hipótesis alterna (Ha)

Nivel de Significado: 0.05

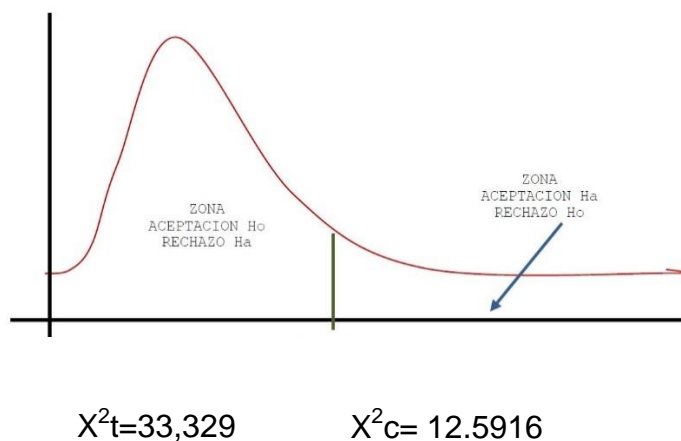
Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$

Tabla 18 Prueba de chi-cuadrado – hipótesis específica 3

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,329 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	28,081	6	,000
Asociación lineal por lineal	16,867	1	,000
N de casos válidos	37		

**Existencia:** El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 33,329$ , y el valor teórico es 12.5916, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha. Se concluye que si existe relación directa entre nivel operativo y gestión de procesos.



**Significación:** el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

## V. DISCUSIÓN

### Primera

De este modo la hipótesis general, que al ser expuesta asevera que existe una relación entre la estrategia organizacional y la gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019. El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 25,461$ , y el valor teórico es  $12.5916$ , con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluyó que si existe relación directa entre estrategia organizacional y gestión de procesos.

Es decir que existe una relación positiva considerable y significativa entre las variables estrategia organizacional y gestión de procesos, lo que se sugiere que, a mejor estrategia organizacional en el área de una universidad privada de Lima, mejor sería la gestión de procesos. El hallazgo se fortalece con la tesis de Lazo (2017) que título “Comunicación Organizacional y Gestión de procesos en el área de lácteos de la empresa Nestlé Perú distrito Cercado de Lima” donde se comprobó la relación existente, afirmando que la Comunicación Organizacional tiene relación significativa con la gestión de Procesos. Igualmente, en la tesis Ramírez (2019) “Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico, Universidad de la Costa, Dpto. de Ciencias Empresariales “en la cual mostro una relación entre el sector minero y la estrategia organizacional fortaleciendo las actividades laborales. Chiroque (2014) “Estrategias para mejorar

el Clima Organizacional en la Empresa de Transporte Sechura Express S.A. Piura – Perú “quien propuso estrategias organizacionales para la perfeccionamiento del clima profesional en la empresa de transportes.

### **Segunda**

Diríamos que la hipótesis específica 1 que señala que no existe relación entre la dimensión nivel institucional y la variable gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019. Según los resultados obtenidos El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 9,568$ , y el valor teórico es 12.5916, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces diremos que no se cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y así rechazando la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que no existe relación directa entre nivel institucional y gestión de procesos.

Significado: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, llegando a la conclusión que las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma con la tesis de Chiroque (2014) “Estrategias para mejorar el Clima Organizacional en la Empresa de Transporte Sechura Express S.A. Piura – Perú”.

### **Tercera**

Respecto a la hipótesis específica 2 se señala que no existe una relación entre la dimensión nivel intermedio y la variable gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019. El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 5,079$ , y el valor teórico es 12.5916, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces no se cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . Tal es así que se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que no existe relación directa entre nivel intermedio y gestión de procesos.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos resultados concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas. La averiguación se confirma con la tesis de



Chiroque (2014) "Estrategias para mejorar el Clima Organizacional en la Empresa de Transporte Sechura Express S.A. Piura – Perú".

#### **Cuarta**

En referencia a la hipótesis específica 3 que señala que si existe una relación entre la dimensión nivel operativo y la variable gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019. El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 33,329$ , y el valor teórico es 12.5916, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que si existe relación directa entre nivel operativo y gestión de procesos.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, suministra el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, teniendo como resultado que las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma con la teoría de Lazo (2017) "Comunicación Organizacional y Gestión de procesos en el área de lácteos de la empresa Nestlé Perú distrito Cercado de Lima".

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se estableció que, existe entre la Estrategia Organizacional y la Gestión de Procesos en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019. El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 25,461$ , y el valor teórico es 12.5916, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechazó la hipótesis nula  $H_0$  y se aceptó la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluyendo que si existe relación directa entre estrategia organizacional y gestión de procesos.

### **Segunda**

Se determinó que, no hay relación existe entre el nivel institucional y la Gestión de Procesos en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019. El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 9,568$ , y el valor teórico es 12.5916, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces no se cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluyó que no existe relación directa entre nivel institucional y gestión de procesos.

### **Tercera**

Se determinó que, no existe relación existe entre el nivel intermedio y la Gestión de Procesos en el área de Transportes de una Universidad Privada de Lima, 2019. El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 5,079$ , y el valor teórico es 12.5916, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces no

se cumple la relación de orden  $X_{2t} < X_{2t}$ . En efecto se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna  $H_a$ . Llegando a la conclusión que no existe relación directa entre nivel intermedio y gestión de procesos.

#### **Cuarta**

Se determinó que, existe entre el nivel operativo y la Gestión de Procesos en el área de una Universidad Privada de Lima, 2019. El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X_{2c} = 33,329$ , y el valor teórico es  $12.5916$ , con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces se cumple la relación de orden  $X_{2t} < X_{2t}$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que si existe relación continúa entre nivel operativo y gestión de procesos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En este capítulo se presentan las recomendaciones para el área de transportes de una universidad privada, las cuales se formulan de acuerdo a los efectos alcanzados de la presente investigación.

### **Primera:**

Se exhorta a la jefatura del área de transportes, que debe tener presente la necesidad de una programación de capacitaciones consecutivas e inducción a los colaboradores para alcanzar un buen desempeño laboral con la finalidad de mejorar su relación y su mayor satisfacción con la institución.

### **Segunda:**

Se recomienda a la gerencia de la institución implementar lineamientos que vayan de acuerdo con las decisiones estratégicas teniendo en cuenta que los colaboradores se orienten bajo objetivos organizacionales que en un futuro tendrá resultados satisfactorios; ello permitirá aumentar el nivel de competencia con respecto a las demás instituciones.

### **Tercera:**

Se recomienda Implementar un planeamiento institucional para los diferentes servicios que se presente en el transcurso del día; esto es a través de una buena distribución del personal, ya que mediante las capacitaciones tendremos una buena distribución operativa.

### **Cuarta:**

Se recomienda incrementar el potencial en la parte de la integración personal ya que esto nos lleva a tener eficiencia en las tareas teniendo en cuenta

las exigencias impuestas teniendo como resultado la cooperación entre los colaboradores, generando impacto y mejora en los resultados.

## REFERENCIAS

- Arango, F. y Díaz, O. (2016). Estrategias administrativas y operativas del departamento de la industria procesadora de café de Caldas (Colombia). *Revista Facultad Nacional de Agronomía Medellín*, 69 (2), 7893-7902.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.<sup>a</sup> ed.). Grupo editorial patria S.A. de C.V.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. PEARSON EDUCACIÓN, Colombia
- Bohle, S., López, A., Chambel, M., Medina, F. y Cunha, B. (2018). El Papel Del Apoyo Organizacional Percibido En La Inseguridad Y El Desempeño Del Trabajo. *Revista De Administración De Empresas*, 58 (4), 393-404.
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (3.<sup>a</sup> ed.). Interamericana Editores S.A. de C.V. 2017.
- Chiroque, E. (2014). Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa de transporte Sechura Express S.A., en la ciudad de Piura – Año 2014. (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo de Piura).
- Contreras F. y Matos F. (2015). *Gestión Estratégica en unidades de información: Planeamiento Biblioteca Nacional del Perú*.
- Fedato, G., Alves, P., Martins, V. y Trez, G. (2017). El futuro de la investigación en la implementación de estrategias en el contexto BRICS. *BBR. Brazilian Business Review*, 14 (3), 288-303.
- Fonseca, D., Meneses, P., Murce, S., A. y Campos, N. (2013). Autonomia para gestão estratégica de pessoas no setor público federal: perspectivas de

- análise e agenda de pesquisa. *Revista de Administração Pública*, 47(6), 1451-1475.
- Gemar, G., Negrón, A., Lozano, C., Guzmán, V. y Rosado, N. (2019). Procedimiento para la mejora continua de la gestión de recursos humanos. *Ingeniería e Investigación*, 39 (1), 53-62.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.ª ed.). McGRAW-HILL
- Lazo, A. (2017). *Comunicación Organizacional y Gestión de Procesos en el área de lácteos de la empresa Nestlé Perú distrito cercado de Lima, 2017*. (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo de Lima).
- López, A., Hernández, J., Velázquez, K. y Olivares, L. (2019). Six Sigma como estrategia competitiva: principales aplicaciones, áreas de implementación y factores críticos de éxito (CSF). *DYNA*, 86 (209), 160-169.
- Lorenzetti, J., Gelbcke, F y Vandresen, L. (2016). Tecnología de gestión para unidades de atención al impacto hospitalario. *Texto y Contexto – Enfermagem*, 25 (2).
- Lucas, A. (2014). *Gestión de las empresas por Procesos*. Escuela Técnica Superior de Barcelona.
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de Procesos*. Tegucigalpa-Honduras.
- Martins, E., Rosseto, C., Lima, N. y Penedo, A. (2014). Comportamento Estratégico e Ambidestria: um estudo aplicado junto às empresas vinícolas brasileiras. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 16(52), 392-415.
- Montoya, C., Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20
- Navarrete, R. (2018). Food defense KPI in the business processes of the food supply chain. [KPI de defensa alimentaria en los procesos de negocio de la cadena de suministro de alimentos]. *Contaduría y administración*, 63(1)

- Neis, D., Pereira, M. y Maccari, E. (2017). Proceso de planificación estratégica y estructura organizativa: impactos, confluencia y similitudes. *BBR. Brazilian Business Review*, 14 (5), 479-492
- Pulido, A. (2015). Diseño metodológico para la prevención de riesgos en procesos productivos. *DYNA*, 82 (193), 16-22.
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruiz, G., Hugueth, A (2019) Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Universidad de la Costa.
- Pulido, Y., García, A., León, A., Medina, A., Espinosa, R., Milenys, J., Jiménez, R. y Frías, A. (2017). Aplicación del diccionario de actividades al sistema de gestión de seguridad alimentaria. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 11 (3), 387-412.
- Rodríguez, R., Pérez, D. (2018). Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional de Misiones – Argentina. *Revista científica Visión de futuro*, 22(2).
- Saltorato, P. y Benatti, G. (2017). O ato performático da reestruturação organizacional sob a ideologia da gestão baseada em valor. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 19(64), 263-288.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Schmitz, S., Rebelo, T., Gracia, F. & Tomás, I. (2014). Learning culture and knowledge management processes: to what extent are they effectively related? [Cultura de aprendizaje y procesos de gestión del conocimiento: ¿en qué medida están efectivamente relacionados?]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(3), 113-121.
- Soares, C., Pereira, A., Magalhães, M., Silva, W. Y Mallman, D. (2018). Enterprise maturity and successful business process orientation projects. *Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa*, 17(1), 20-36.
- Souza, A., Alves, F., Oliveira, K. y Mendes, M. (2015). Opinión de los profesionales de la Estrategia de salud familiar sobre los efectos del entrenamiento de la enfermedad de Hansen. *Revista de la Escuela de Enfermería de la USP*, 49 (4), 0610-0618.

- Vega, E. (2016). *Factores Estratégicos de la Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca, 2016*. (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo).
- Yahual, F. (2013). *Diseño Organizacional para la empresa operadora de turismo Carol Tour S.A. del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena año 2013*. (Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena).



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las variables

Tabla 19 Operacionalización de la variable 1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y MEDICIÓN
<b>ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL</b>	" La estrategia es el proceso mediante el cual la organización trata de ajustar el uso de sus recursos a las demandas, restricciones y oportunidades, con el propósito de generar ventajas competitivas a favor de la empresa, adoptando recursos necesarios para alcanzar los objetivos "Autor: Idalberto Chiavenato año: 2014 pag.398	La estrategia organizacional emplea los recursos con eficacia de acuerdo a las necesidades o a los objetivos de la organización con el apoyo de los colaboradores a largo plazo, se precisa mediante sus dimensiones: nivel institucional, nivel intermedio, nivel operativo, cada uno con sus respectivos indicadores, a los cuales se les cuantificará mediante un interrogatorio.	<b>Nivel institucional</b>	Objetivos organizacionales	
				Decisiones estratégicas	
				Toma de decisiones	
			<b>Nivel intermedio</b>	Institucional y operativo	Ordinal y Likert
				Capacitación	
				Distribución	
			<b>Nivel operativo</b>	Ejecución diaria	
				Eficiente de las tareas	
				Exigencias impuestas	
	Cooperación entre personas				

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20 Operacionalización de la variable 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y MEDICIÓN
<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>	La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.	La gestión de procesos se define como un compromiso de los colaboradores con la organización con el fin de elaborar el procedimiento, mejorando procesos, y haciendo un rediseño de procesos, para el logro de sus objetivos, cada uno con sus respectivos indicadores, a los cuales se les cuantificará mediante un cuestionario.	<b>Elaborar el procedimiento</b>	Procesos documentados	Ordinal y Likert
				Capacitación	
				Inducción	
				Procedimientos	
			<b>Mejorando Procesos</b>	Participación	
				Benchmarking	
				Equipos de trabajo	
			<b>Rediseño de Procesos</b>	Mejora continua	
				Mejora de resultados	
				Optimizar tiempo	
	Nivel de competitividad				

*Nota:* Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Tabla 21 Cuestionario

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo conocer la estrategia organizacional y gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración

**INSTRUCCIONES:**

-Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

-Por favor escoger solo una opción en cada pregunta

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

ITEM	NIVEL INSTITUCIONAL	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Los objetivos difundidos por los directivos, han sido elaborados por efecto del acuerdo entre todas las áreas.					
2	La información recibida es adecuada con respecto a los objetivos, metas, claramente identificadas con la universidad.					
3	El tipo de gestión que se desarrolla es coherente a las decisiones estratégicas de la organización.					
4	Las gestiones se desarrollan con efectividad, y es así que los colaboradores están alineados a la organización.					
5	Los cambios de jefatura fortalecen las decisiones tomadas con anterioridad.					
6	El jefe de área provee de recursos para que las decisiones tomadas se ejecuten.					
<b>NIVEL INTERMEDIO</b>						
7	Las reglas institucionales establecidas por la gerencia, son idóneas para el buen servicio brindado.					
8	La dinámica del buen nivel operativo es el resultado de los					

---

equipos de trabajo.

---

**9** Quienes dirigen las áreas son profesionales competentes y con un liderazgo proactivo que dirigen capacitaciones.

---

**10** Las normas laborales para el cumplimiento de métodos son dirigidas y ejecutadas por los jefes capacitados.

---

**11** El nivel técnico influye en la capacidad de distribución del personal de la universidad.

---

**12** El tiempo asignado a las labores es equitativo entre todas las áreas.

---

#### **NIVEL OPERATIVO**

---

**13** Se organizan equipos de trabajo efectivos para la ejecución en el cumplimiento de las metas.

---

**14** La universidad utiliza la información necesaria, lo que incluye las metas de los trabajadores.

---

**15** Realiza trabajos sin ser supervisado dado que son personas independientes y logran metas en el área sin presión.

---

**16** Los recursos y herramientas proporcionados por la institución son ideales para la eficiencia de las tareas.

---

**17** La institución vigila por la integración y los valores éticos de conducta que van de acuerdo a los procedimientos del área.

---

**18** Quienes dirigen los procesos son colaboradores seleccionados por las altas gerencias.

---

**19** La empatía entre compañeros mejora la cooperación dando un ambiente de respeto.

---

**20** El jefe de área identifica los problemas de los trabajadores y los orienta para ayudarlos.

---

#### **ELABORAR EL PROCEDIMIENTO**

---

**21** El fin de la universidad es adquirir nuevas tecnologías para capacitar a los estudiantes.

---

---

**22** Hay mejora en la modernización de los equipos tecnológicos para conseguir los objetivos de la universidad.

---

**23** Cuando un colaborador es nuevo es capacitado oportunamente sobre los procedimientos a desarrollar.

---

**24** Se cuenta con un Plan de Capacitación para la mejora de los conocimientos y capacidades que el personal cumpla con los objetivos.

---

**25** Los procesos de inducción generan que los involucrados redacten informes confiables.

---

**26** Considera que está definido el plan operativo que forma parte del control organizacional de la Universidad.

---

**27** Cuando se elaboran procedimientos nuevos se comunican el accionar y el nivel de operatividad expresada.

---

**28** Las compras y servicio que se necesitan en el área son conocidos por sus jefes y encargados con el área.

---

#### **MEJORANDO PROCESOS**

---

**29** Se rediseñan los procesos cuando se detectan debilidades en el área.

---

**30** La jefatura manifiesta sus ideas de tal forma que se crea un sentido de misión e identidad entre sus colaboradores.

---

**31** Cuando se requiere mejor proceso se convoca a todos los colaboradores sin discriminación de puesto.

---

**32** Está de acuerdo que con el licenciamiento la universidad este a la altura de otras instituciones universitarias.

---

**33** Los equipos de trabajo son altamente productivos y resolutivos ante incidencias o debilidades en los procesos.

---

**34** Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas técnicas que permiten del desempeño de sus labores en su área de trabajo.

---

#### **REDISEÑO DE PROCESOS**

---

**35** La mejora continua es el resultado de las propuestas de

---

---

	los colaboradores.
<b>36</b>	La organización cuenta con tecnología de avanzada, que aseguran el éxito de los servicios.
<b>37</b>	Para rediseñar procesos se cuenta con un historial sistemático que registra las debilidades y necesidad de atención.
<b>38</b>	A su unidad le falta iniciativa para obtener resultados e intervenir en la política de cambios y mejora que ofrece la Universidad.
<b>39</b>	En temporada de altas demandas los equipos se fortalecen con más recursos para optimizar el tiempo.
<b>40</b>	Está de acuerdo que la Institución mantenga las capacitaciones para el buen desempeño del colaborador.
<b>41</b>	El nivel de competitividad en el área es por efecto de las habilidades de los colaboradores.
<b>42</b>	Se siente motivado por la participación que se le brinda y el liderazgo que usted mantiene.

---

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3. Ficha de validación de expertos

Tabla 22 Validez de contenido

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

*Fuente:* Elaboración propia.

Tabla 23 Confiabilidad del instrumento

### Resultados del análisis de estrategia organizacional y gestión de procesos

Variable	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad Prueba
<b>Estrategia Organizacional</b>	20	,827
<b>Gestión de Procesos</b>	22	,880

*Fuente:* Elaboración propia a partir de IBM SPSS 25

## Anexo 4 Evidencias de validez de contenido

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

11	El nivel técnico influye en la capacidad de distribución del personal de la universidad.	✓		✓		✓	
12	El tiempo asignado a las labores es equitativo entre todas las áreas.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: NIVEL OPERATIVO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Se organizan equipos de trabajo efectivos para la ejecución en el cumplimiento de las metas.	✓		✓		✓	
14	La universidad utiliza la información necesaria, lo que incluye las metas de los trabajadores.	✓		✓		✓	
15	Realiza trabajos sin ser supervisado dado que son personas independientes y logran metas en el área sin presión.	✓		✓		✓	
16	Los recursos y herramientas proporcionados por la institución son ideales para la eficiencia de las tareas.	✓		✓		✓	
17	La institución vigila por la integración y los valores éticos de conducta que van de acuerdo a los procedimientos del área.	✓		✓		✓	
18	Quienes dirigen los procesos son colaboradores seleccionados por las altas gerencias.	✓		✓		✓	
19	La empatía entre compañeros mejora la cooperación dando un ambiente de respeto.	✓		✓		✓	
20	El jefe de área identifica los problemas de los trabajadores y los orienta para ayudarlos.	✓		✓		✓	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Luis Alberto Olivo Valenzuela .....    DNI: 08457852 .....

Especialidad del validador: TEMARIO ADMINISTRACION .....

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

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

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

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

22 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante: \_\_\_\_\_



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: Gestión de procesos**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELABORAR EL PROCEDIMIENTO</b>								
1	El fin de la universidad es adquirir nuevas tecnologías para capacitar a los estudiantes.	/		/		/		
2	Hay mejora en la modernización de los equipos tecnológicos para conseguir los objetivos de la universidad.	/		/		/		
3	Cuando un colaborador es nuevo es capacitado oportunamente sobre los procedimientos a desarrollar.	/		/		/		
4	Se cuenta con un Plan de Capacitación para la mejora de los conocimientos y capacidades que el personal cumpla con los objetivos.	/		/		/		
5	Los procesos de inducción generan que los involucrados redacten informes confiables.	/		/		/		
6	Considera que está definido el plan operativo que forma parte del control organizacional de la Universidad.	/		/		/		
7	Cuando se elaboran procedimientos nuevos se comunican el accionar y el nivel de operatividad expresada.	/		/		/		
8	Las compras y servicio que se necesita en el área son conocidos por sus jefes y encargados con el área.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: MEJORA DE LOS PROCESOS</b>								
9	Se rediseñan los procesos cuando se detectan debilidades en el área.	/		/		/		
10	La jefatura manifiesta sus ideas de tal forma se crea un sentido de misión e identidad entre sus colaboradores.	/		/		/		
11	Cuando se requiere mejor proceso se convoca a todos los colaboradores sin discriminación de puesto.	/		/		/		
12	Está de acuerdo que con el licenciamiento la universidad este a la altura de otras instituciones universitarias.	/		/		/		
13	Los equipos de trabajo son altamente productivos y resolutivos ante incidencias o debilidades en los procesos.	/		/		/		
14	Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas técnicas que permiten del desempeño de sus labores en su área de trabajo.	/		/		/		
15	La mejora continua es el resultado de las propuestas de los colaboradores.	/		/		/		
16	La organización cuenta con tecnología avanzada, que aseguran	/		/		/		

	el éxito de los servicios.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: REDISEÑO DE PROCESOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Para rediseñar procesos se cuenta con un historial sistemático que registra las debilidades y necesidad de atención.	✓		✓		✓	
18	A su unidad le falta iniciativa para obtener resultados e intervenir en la política de cambios y mejora que ofrece la Universidad.	✓		✓		✓	
19	En temporada de altas demandas los equipos se fortalecen con más recursos para optimizar el tiempo.	✓		✓		✓	
20	Está de acuerdo que la Institución mantenga las capacitaciones para el buen desempeño del colaborador.	✓		✓		✓	
21	El nivel de competitividad en el área es por efecto de las habilidades de los colaboradores.	✓		✓		✓	
22	Se siente motivado por la participación que se le brinda y el liderazgo que usted mantiene.	✓		✓		✓	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Luis Alberto Ciro Volcanes    DNI: 08457352

Especialidad del validador: Temático Docencia

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

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

.....de.....del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: NIVEL INSTITUCIONAL								
1	Los objetivos difundidos por los directivos, han sido elaborados por efecto del acuerdo entre todas las áreas.	✓		✓		✓		
2	La información recibida es adecuada con respecto a los objetivos, metas, claramente identificadas con la universidad.	✓		✓		✓		
3	El tipo de gestión que se desarrolla es coherente a las decisiones estratégicas de la organización.	✓		✓		✓		
4	Las gestiones se desarrollan con efectividad, y es así que los colaboradores están alineados a la organización.	✓		✓		✓		
5	Los cambios de jefatura fortalecen las decisiones tomadas con anterioridad.	✓		✓		✓		
6	El jefe de área provee de recursos para que las decisiones tomadas se ejecuten.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: NIVEL INTERMEDIO								
7	Las reglas institucionales establecidas por la gerencia, son idóneas para el buen servicio brindado.	✓		✓		✓		
8	La dinámica del buen nivel operativo es el resultado de los equipos de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Quienes dirigen las áreas son profesionales competentes y con un liderazgo proactivo que dirigen capacitaciones.	✓		✓		✓		
10	Las normas laborales para el cumplimiento de métodos son dirigidas y ejecutadas por los jefes capacitados.	✓		✓		✓		

11	El nivel técnico influye en la capacidad de distribución del personal de la universidad.	/		/		/	
12	El tiempo asignado a las labores es equitativo entre todas las áreas.	/		/		/	
DIMENSIÓN 3: NIVEL OPERATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
13	Se organizan equipos de trabajo efectivos para la ejecución en el cumplimiento de las metas.	/		/		/	
14	La universidad utiliza la información necesaria, lo que incluye las metas de los trabajadores.	/		/		/	
15	Realiza trabajos sin ser supervisado dado que son personas independientes y logran metas en el área sin presión.	/		/		/	
16	Los recursos y herramientas proporcionados por la institución son ideales para la eficiencia de las tareas.	/		/		/	
17	La institución vigila por la integración y los valores éticos de conducta que van de acuerdo a los procedimientos del área.	/		/		/	
18	Quienes dirigen los procesos son colaboradores seleccionados por las altas gerencias.	/		/		/	
19	La empatía entre compañeros mejora la cooperación dando un ambiente de respeto.	/		/		/	
20	El jefe de área identifica los problemas de los trabajadores y los orienta para ayudarlos.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL   DNI: 09301600

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

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

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

..... de ..... del 2019

*Vasquez*

Firma del Experto Informante.

.....  
 Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL  
 CORLAD REGUC: 23623

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: Gestión de procesos

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELABORAR EL PROCEDIMIENTO</b>							
1	El fin de la universidad es adquirir nuevas tecnologías para capacitar a los estudiantes.	/		/		/		
2	Hay mejora en la modernización de los equipos tecnológicos para conseguir los objetivos de la universidad.	/		/		/		
3	Cuando un colaborador es nuevo es capacitado oportunamente sobre los procedimientos a desarrollar.	/		/		/		
4	Se cuenta con un Plan de Capacitación para la mejora de los conocimientos y capacidades que el personal cumpla con los objetivos.	/		/		/		
5	Los procesos de inducción generan que los involucrados redacten informes confiables.	/		/		/		
6	Considera que está definido el plan operativo que forma parte del control organizacional de la Universidad.	/		/		/		
7	Cuando se elaboran procedimientos nuevos se comunican el accionar y el nivel de operatividad expresada.	/		/		/		
8	Las compras y servicio que se necesita en el área son conocidos por sus jefes y encargados con el área.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: MEJORA DE LOS PROCESOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se rediseñan los procesos cuando se detectan debilidades en el área.	/		/		/		
10	La jefatura manifiesta sus ideas de tal forma se crea un sentido de misión e identidad entre sus colaboradores.	/		/		/		
11	Cuando se requiere mejor proceso se convoca a todos los colaboradores sin discriminación de puesto.	/		/		/		
12	Está de acuerdo que con el licenciamiento la universidad este a la altura de otras instituciones universitarias.	/		/		/		
13	Los equipos de trabajo son altamente productivos y resolutivos ante incidencias o debilidades en los procesos.	/		/		/		
14	Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas técnicas que permiten del desempeño de sus labores en su área de trabajo.	/		/		/		
15	La mejora continua es el resultado de las propuestas de los colaboradores.	/		/		/		
16	La organización cuenta con tecnología avanzada, que aseguran	/		/		/		

	el éxito de los servicios.	/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 3: REDISEÑO DE PROCESOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No
17	Para rediseñar procesos se cuenta con un historial sistemático que registra las debilidades y necesidad de atención.	/		/		/	
18	A su unidad le falta iniciativa para obtener resultados e intervenir en la política de cambios y mejora que ofrece la Universidad.	/		/		/	
19	En temporada de altas demandas los equipos se fortalecen con más recursos para optimizar el tiempo.	/		/		/	
20	Está de acuerdo que la Institución mantenga las capacitaciones para el buen desempeño del colaborador.	/		/		/	
21	El nivel de competitividad en el área es por efecto de las habilidades de los colaboradores.	/		/		/	
22	Se siente motivado por la participación que se le brinda y el liderazgo que usted mantiene.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

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

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

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

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

22 de 11 del 2019



Firma del Experto Informante.

\*\*\*\*\*  
 DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL  
 CARRAD REG. 2165\*\*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: NIVEL INSTITUCIONAL</b>								
1	Los objetivos difundidos por los directivos, han sido elaborados por efecto del acuerdo entre todas las áreas.	✓		✓		✓		
2	La información recibida es adecuada con respecto a los objetivos, metas, claramente identificadas con la universidad.	✓		✓		✓		
3	El tipo de gestión que se desarrolla es coherente a las decisiones estratégicas de la organización.	✓		✓		✓		
4	Las gestiones se desarrollan con efectividad, y es así que los colaboradores están alineados a la organización.	✓		✓		✓		
5	Los cambios de jefatura fortalecen las decisiones tomadas con anterioridad.	✓		✓		✓		
6	El jefe de área provee de recursos para que las decisiones tomadas se ejecuten.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: NIVEL INTERMEDIO</b>								
7	Las reglas institucionales establecidas por la gerencia, son idóneas para el buen servicio brindado.	✓		✓		✓		
8	La dinámica del buen nivel operativo es el resultado de los equipos de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Quienes dirigen las áreas son profesionales competentes y con un liderazgo proactivo que dirigen capacitaciones.	✓		✓		✓		
10	Las normas laborales para el cumplimiento de métodos son dirigidas y ejecutadas por los jefes capacitados.	✓		✓		✓		

11	El nivel técnico influye en la capacidad de distribución del personal de la universidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	El tiempo asignado a las labores es equitativo entre todas las áreas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 3: NIVEL OPERATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
13	Se organizan equipos de trabajo efectivos para la ejecución en el cumplimiento de las metas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	La universidad utiliza la información necesaria, lo que incluye las metas de los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Realiza trabajos sin ser supervisado dado que son personas independientes y logran metas en el área sin presión.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Los recursos y herramientas proporcionados por la institución son ideales para la eficiencia de las tareas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	La institución vigila por la integración y los valores éticos de conducta que van de acuerdo a los procedimientos del área.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Quienes dirigen los procesos son colaboradores seleccionados por las altas gerencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	La empatía entre compañeros mejora la cooperación dando un ambiente de respeto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El jefe de área identifica los problemas de los trabajadores y los orienta para ayudarlos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Teresa González Poncede   DNI: 25728455

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

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

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

22 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: Gestión de procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELABORAR EL PROCEDIMIENTO</b>								
1	El fin de la universidad es adquirir nuevas tecnologías para capacitar a los estudiantes.	/		/		/		
2	Hay mejora en la modernización de los equipos tecnológicos para conseguir los objetivos de la universidad.	/		/		/		
3	Cuando un colaborador es nuevo es capacitado oportunamente sobre los procedimientos a desarrollar.	/		/		/		
4	Se cuenta con un Plan de Capacitación para la mejora de los conocimientos y capacidades que el personal cumpla con los objetivos.	/		/		/		
5	Los procesos de inducción generan que los involucrados redacten informes confiables.	/		/		/		
6	Considera que está definido el plan operativo que forma parte del control organizacional de la Universidad.	/		/		/		
7	Cuando se elaboran procedimientos nuevos se comunican el accionar y el nivel de operatividad expresada.	/		/		/		
8	Las compras y servicio que se necesita en el área son conocidos por sus jefes y encargados con el área.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: MEJORA DE LOS PROCESOS</b>								
9	Se rediseñan los procesos cuando se detectan debilidades en el área.	/		/		/		
10	La jefatura manifiesta sus ideas de tal forma se crea un sentido de misión e identidad entre sus colaboradores.	/		/		/		
11	Cuando se requiere mejor proceso se convoca a todos los colaboradores sin discriminación de puesto.	/		/		/		
12	Está de acuerdo que con el licenciamiento la universidad este a la altura de otras instituciones universitarias.	/		/		/		
13	Los equipos de trabajo son altamente productivos y resolutivos ante incidencias o debilidades en los procesos.	/		/		/		
14	Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas técnicas que permiten del desempeño de sus labores en su área de trabajo.	/		/		/		
15	La mejora continua es el resultado de las propuestas de los colaboradores.	/		/		/		
16	La organización cuenta con tecnología avanzada, que aseguran	/		/		/		

	el éxito de los servicios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>DIMENSIÓN 3: REDISEÑO DE PROCESOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Para rediseñar procesos se cuenta con un historial sistemático que registra las debilidades y necesidad de atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	A su unidad le falta iniciativa para obtener resultados e intervenir en la política de cambios y mejora que ofrece la Universidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	En temporada de altas demandas los equipos se fortalecen con más recursos para optimizar el tiempo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Está de acuerdo que la Institución mantenga las capacitaciones para el buen desempeño del colaborador.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	El nivel de competitividad en el área es por efecto de las habilidades de los colaboradores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Se siente motivado por la participación que se le brinda y el liderazgo que usted mantiene.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Teresa Gonzalez Henao    DNI: 25728455

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

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

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

22 de 11 del 2019

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: NIVEL INSTITUCIONAL</b>								
1	Los objetivos difundidos por los directivos, han sido elaborados por efecto del acuerdo entre todas las áreas.	/		/		/		
2	La información recibida es adecuada con respecto a los objetivos, metas, claramente identificadas con la universidad.	/		/		/		
3	El tipo de gestión que se desarrolla es coherente a las decisiones estratégicas de la organización.	/		/		/		
4	Las gestiones se desarrollan con efectividad, y es así que los colaboradores están alineados a la organización.	/		/		/		
5	Los cambios de jefatura fortalecen las decisiones tomadas con anterioridad.	/		/		/		
6	El jefe de área provee de recursos para que las decisiones tomadas se ejecuten.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: NIVEL INTERMEDIO</b>								
7	Las reglas institucionales establecidas por la gerencia, son idóneas para el buen servicio brindado.	/		/		/		
8	La dinámica del buen nivel operativo es el resultado de los equipos de trabajo.	/		/		/		
9	Quienes dirigen las áreas son profesionales competentes y con un liderazgo proactivo que dirigen capacitaciones.	/		/		/		
10	Las normas laborales para el cumplimiento de métodos son dirigidas y ejecutadas por los jefes capacitados.	/		/		/		

11	El nivel técnico influye en la capacidad de distribución del personal de la universidad.	/		/		/	
12	El tiempo asignado a las labores es equitativo entre todas las áreas.	/		/		/	
<b>DIMENSIÓN 3: NIVEL OPERATIVO</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
13	Se organizan equipos de trabajo efectivos para la ejecución en el cumplimiento de las metas.	/		/		/	
14	La universidad utiliza la información necesaria, lo que incluye las metas de los trabajadores.	/		/		/	
15	Realiza trabajos sin ser supervisado dado que son personas independientes y logran metas en el área sin presión.	/		/		/	
16	Los recursos y herramientas proporcionados por la institución son ideales para la eficiencia de las tareas.	/		/		/	
17	La institución vigila por la integración y los valores éticos de conducta que van de acuerdo a los procedimientos del área.	/		/		/	
18	Quienes dirigen los procesos son colaboradores seleccionados por las altas gerencias.	/		/		/	
19	La empatía entre compañeros mejora la cooperación dando un ambiente de respeto.	/		/		/	
20	El jefe de área identifica los problemas de los trabajadores y los orienta para ayudarlos.	/		/		/	

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

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Adrián Vargas Díaz DNI: 45476251

Especialidad del validador: Magister en Investigación

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

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

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

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

21 de 11 del 2019

  
Firma del Experto Informante:

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: Gestión de procesos**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELABORAR EL PROCEDIMIENTO</b>								
1	El fin de la universidad es adquirir nuevas tecnologías para capacitar a los estudiantes.	/		/		/		
2	Hay mejora en la modernización de los equipos tecnológicos para conseguir los objetivos de la universidad.	/		/		/		
3	Cuando un colaborador es nuevo es capacitado oportunamente sobre los procedimientos a desarrollar.	/		/		/		
4	Se cuenta con un Plan de Capacitación para la mejora de los conocimientos y capacidades que el personal cumpla con los objetivos.	/		/		/		
5	Los procesos de inducción generan que los involucrados redacten informes confiables.	/		/		/		
6	Considera que está definido el plan operativo que forma parte del control organizacional de la Universidad.	/		/		/		
7	Cuando se elaboran procedimientos nuevos se comunican el accionar y el nivel de operatividad expresada.	/		/		/		
8	Las compras y servicio que se necesita en el área son conocidos por sus jefes y encargados con el área.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: MEJORA DE LOS PROCESOS</b>								
9	Se rediseñan los procesos cuando se detectan debilidades en el área.	/		/		/		
10	La jefatura manifiesta sus ideas de tal forma se crea un sentido de misión e identidad entre sus colaboradores.	/		/		/		
11	Cuando se requiere mejor proceso se convoca a todos los colaboradores sin discriminación de puesto.	/		/		/		
12	Está de acuerdo que con el licenciamiento la universidad este a la altura de otras instituciones universitarias.	/		/		/		
13	Los equipos de trabajo son altamente productivos y resolutivos ante incidencias o debilidades en los procesos.	/		/		/		
14	Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas técnicas que permiten del desempeño de sus labores en su área de trabajo.	/		/		/		
15	La mejora continua es el resultado de las propuestas de los colaboradores.	/		/		/		
16	La organización cuenta con tecnología avanzada, que aseguran	/		/		/		

	el éxito de los servicios.	/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 3: REDISEÑO DE PROCESOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No
17	Para rediseñar procesos se cuenta con un historial sistemático que registra las debilidades y necesidad de atención.	/		/		/	
18	A su unidad le falta iniciativa para obtener resultados e intervenir en la política de cambios y mejora que ofrece la Universidad.	/		/		/	
19	En temporada de altas demandas los equipos se fortalecen con más recursos para optimizar el tiempo.	/		/		/	
20	Está de acuerdo que la Institución mantenga las capacitaciones para el buen desempeño del colaborador.	/		/		/	
21	El nivel de competitividad en el área es por efecto de las habilidades de los colaboradores.	/		/		/	
22	Se siente motivado por la participación que se le brinda y el liderazgo que usted mantiene.	/		/		/	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mag. Ademar Vargas Diaz    DNI: 45976251

Especialidad del validador: Magister en Investigación

21 de 11 del 2019

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

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

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : NIVEL INSTITUCIONAL</b>								
1	Los objetivos difundidos por los directivos, han sido elaborados por efecto del acuerdo entre todas las áreas.	/		/		/		
2	La información recibida es adecuada con respecto a los objetivos, metas, claramente identificadas con la universidad.	/		/		/		
3	El tipo de gestión que se desarrolla es coherente a las decisiones estratégicas de la organización.	/		/		/		
4	Las gestiones se desarrollan con efectividad, y es así que los colaboradores están alineados a la organización.	/		/		/		
5	Los cambios de jefatura fortalecen las decisiones tomadas con anterioridad.	/		/		/		
6	El jefe de área provee de recursos para que las decisiones tomadas se ejecuten.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: NIVEL INTERMEDIO</b>								
7	Las reglas institucionales establecidas por la gerencia, son idóneas para el buen servicio brindado.	/		/		/		
8	La dinámica del buen nivel operativo es el resultado de los equipos de trabajo.	/		/		/		
9	Quienes dirigen las áreas son profesionales competentes y con un liderazgo proactivo que dirigen capacitaciones.	/		/		/		
10	Las normas laborales para el cumplimiento de métodos son dirigidas y ejecutadas por los jefes capacitados.	/		/		/		

11	El nivel técnico influye en la capacidad de distribución del personal de la universidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	El tiempo asignado a las labores es equitativo entre todas las áreas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 3: NIVEL OPERATIVO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Se organizan equipos de trabajo efectivos para la ejecución en el cumplimiento de las metas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	La universidad utiliza la información necesaria, lo que incluye las metas de los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Realiza trabajos sin ser supervisado dado que son personas independientes y logran metas en el área sin presión.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Los recursos y herramientas proporcionados por la institución son ideales para la eficiencia de las tareas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	La institución vigila por la integración y los valores éticos de conducta que van de acuerdo a los procedimientos del área.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Quienes dirigen los procesos son colaboradores seleccionados por las altas gerencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	La empatía entre compañeros mejora la cooperación dando un ambiente de respeto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El jefe de área identifica los problemas de los trabajadores y los orienta para ayudarlos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Samboual Nozama Guerra Edwar    DNI: 09614598

Especialidad del validador: Metologo / Tematico

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

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

20 de Nov del 2019



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: Gestión de procesos**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELABORAR EL PROCEDIMIENTO</b>							
1	El fin de la universidad es adquirir nuevas tecnologías para capacitar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
2	Hay mejora en la modernización de los equipos tecnológicos para conseguir los objetivos de la universidad.	✓		✓		✓		
3	Cuando un colaborador es nuevo es capacitado oportunamente sobre los procedimientos a desarrollar.	✓		✓		✓		
4	Se cuenta con un Plan de Capacitación para la mejora de los conocimientos y capacidades que el personal cumpla con los objetivos.	✓		✓		✓		
5	Los procesos de inducción generan que los involucrados redacten informes confiables.	✓		✓		✓		
6	Considera que está definido el plan operativo que forma parte del control organizacional de la Universidad.	✓		✓		✓		
7	Cuando se elaboran procedimientos nuevos se comunican el accionar y el nivel de operatividad expresada.	✓		✓		✓		
8	Las compras y servicio que se necesita en el área son conocidos por sus jefes y encargados con el área.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: MEJORA DE LOS PROCESOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se rediseñan los procesos cuando se detectan debilidades en el área.	✓		✓		✓		
10	La jefatura manifiesta sus ideas de tal forma se crea un sentido de misión e identidad entre sus colaboradores.	✓		✓		✓		
11	Cuando se requiere mejor proceso se convoca a todos los colaboradores sin discriminación de puesto.	✓		✓		✓		
12	Está de acuerdo que con el licenciamiento la universidad este a la altura de otras instituciones universitarias.	✓		✓		✓		
13	Los equipos de trabajo son altamente productivos y resolutivos ante incidencias o debilidades en los procesos.	✓		✓		✓		
14	Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas técnicas que permiten del desempeño de sus labores en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
15	La mejora continua es el resultado de las propuestas de los colaboradores.	✓		✓		✓		
16	La organización cuenta con tecnología avanzada, que aseguran	✓		✓		✓		

	el éxito de los servicios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 3: REDISEÑO DE PROCESOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Para rediseñar procesos se cuenta con un historial sistemático que registra las debilidades y necesidad de atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	A su unidad le falta iniciativa para obtener resultados e intervenir en la política de cambios y mejora que ofrece la Universidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	En temporada de altas demandas los equipos se fortalecen con más recursos para optimizar el tiempo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Está de acuerdo que la Institución mantenga las capacitaciones para el buen desempeño del colaborador.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	El nivel de competitividad en el área es por efecto de las habilidades de los colaboradores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Se siente motivado por la participación que se le brinda y el liderazgo que usted mantiene.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sarmiento Nizoma Genaro Edilwin DNI: 09614598

Especialidad del validador: Mitólogo / Tecnólogo

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

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

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

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

20 de May del 2019

  
Firma del Experto Informante.

**Nota:** Validación enviada por correo electrónico.



## Anexo 6.

Tabla 24 Matriz de consistencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y MEDICION
Cómo se relaciona la estrategia organizacional y gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019.	Determinar cómo se relaciona la estrategia organizacional y gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019.	Existe relación entre la estrategia organizacional y gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019.	ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL	"La estrategia es el proceso mediante el cual la organización trata de ajustar el uso de sus recursos a las demandas, restricciones y oportunidades, con el propósito de generar ventajas competitivas a favor de la empresa, adoptando recursos necesarios para alcanzar los objetivos." AUTOR: IDALBERTO CHIAVENATO AÑO: 2014 pag.398	La estrategia organizacional emplea los recursos con eficacia de acuerdo a las necesidades o a los objetivos de la organización con el apoyo de los colaboradores a largo plazo, se precisa mediante sus dimensiones: nivel institucional, nivel intermedio, nivel operativo, cada uno con sus respectivos indicadores, a los cuales se les cuantificará mediante un interrogatorio.	Nivel institucional	Objetivo Organizacional	P. 1-2	
							Decisiones Estratégicas	P. 3-4	
							Toma de decisiones	P. 5-6	
						Nivel intermedio	Institucional y Operativo	P. 7-8	
PREGUNTAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICAS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL	"La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. Según Bravo, (2012). (p. 21)	La gestión de procesos se define como un compromiso de los colaboradores con la organización con el fin de elaborar el procedimiento, mejorando procesos, y haciendo un rediseño de procesos, para el logro de sus objetivos, cada uno con sus respectivos indicadores, a los cuales se les cuantificará mediante un cuestionario.	Nivel Operativo	Ejecución Diaria	P.13-14	
							Eficiente de las tareas	P.15-16	
							Exigencias Impuestas	P.17-18	
							Cooperación entre personas	P.19-20	
¿Cómo se relaciona el nivel institucional y la gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre el nivel institucional y la gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima 2019?	Existe relación entre el nivel institucional y la gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019.	GESTION DE PROCESOS	"La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. Según Bravo, (2012). (p. 21)	La gestión de procesos se define como un compromiso de los colaboradores con la organización con el fin de elaborar el procedimiento, mejorando procesos, y haciendo un rediseño de procesos, para el logro de sus objetivos, cada uno con sus respectivos indicadores, a los cuales se les cuantificará mediante un cuestionario.	Elaborar el procedimiento	Procesos documentados	P.21-22	Ordinal y Likert
	Capacitación	P.23-24							
Mejorando Procesos	Inducción	P.25-26							
	Procedimientos	P.27-28							
¿Cómo se relaciona el nivel intermedio y la gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre el nivel intermedio y la gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima 2019?	Existe relación entre el nivel intermedio y la gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019.	GESTION DE PROCESOS	"La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. Según Bravo, (2012). (p. 21)	La gestión de procesos se define como un compromiso de los colaboradores con la organización con el fin de elaborar el procedimiento, mejorando procesos, y haciendo un rediseño de procesos, para el logro de sus objetivos, cada uno con sus respectivos indicadores, a los cuales se les cuantificará mediante un cuestionario.	Mejorando Procesos	Participación	P.29-30	
							Benchmarking	P.31-32	
							Equipos de trabajo	P.33-34	
						Rediseño de Procesos	Mejora continua	P.35-36	
¿Cómo se relaciona el nivel operativo y la gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre el nivel operativo y la gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima 2019?	Existe relación entre el nivel operativo y la gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019.	GESTION DE PROCESOS	"La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. Según Bravo, (2012). (p. 21)	La gestión de procesos se define como un compromiso de los colaboradores con la organización con el fin de elaborar el procedimiento, mejorando procesos, y haciendo un rediseño de procesos, para el logro de sus objetivos, cada uno con sus respectivos indicadores, a los cuales se les cuantificará mediante un cuestionario.	Rediseño de Procesos	Mejora de resultados	P.37-38	
							Optimizar tiempos	P.39-40	
							Nivel de competitividad	P.41-42	