



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de  
automóviles, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios – MBA**

**AUTORA:**

Fernandez Montenegro, Estefani Elizabeth (ORCID: 0000-0002-6464-365X)

**ASESOR:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (ORCID: 0000-0002-8152-7570)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Dedico esta esta tesis a nuestro creador por brindarme la oportunidad de tener vida, salud y permitirme seguir avanzando como profesional y persona, por llevarme paso a paso en cada de las metas propuestas, iluminando mi mente y fortaleciendo mi corazón. A mi abuela Leonor quien me ha brindado su apoyo incondicional durante toda mi vida, a mis dos pequeños hermanos Jordan y Snyder, por ser el motivo principal de querer progresar.

Estefani Elizabeth

## **Agradecimiento**

A Dios, por demostrarnos día a día que con Él todo es posible.

A esta casa de estudios y en especial a la escuela de posgrado, por la formación impartida en sus aulas a lo largo de estos 2 años.

A la empresa en estudio, por permitir tener acceso a la información y dedicarme parte de su tiempo para ser parte de esta investigación.

Y finalmente un especial agradecimiento a los asesores especialistas y metodólogos, por sus indicaciones y recomendaciones que hemos tenido desde el inicio, desarrollo y culminación de esta investigación.

Autor

## Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Población de Investigación .....	16
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de la muestra .....	19
Tabla 3 Prueba de normalidad .....	20
Tabla 4 Correlación de la gestión de procesos y el clima laboral.....	21
Tabla 5 Diagnóstico de la Gestión por procesos y sus dimensiones.....	22
Tabla 6 Diagnóstico del clima laboral y sus dimensiones .....	24

## Índice de figuras

Figura 1 Esquema de diseño descriptivo y correlacional .....	13
Figura 2 Frecuencia Porcentual de la variable Gestión por procesos .....	23
Figura 3 Frecuencia Porcentual de la variable Clima Laboral .....	25

## Resumen

La gestión por procesos con un enfoque diferente permite gestionar de una manera oportuna y efectiva el clima laboral. En esta investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación existente entre las dos variables. Para ello se diagnosticó cada una de ellas y se estableció la relación entre sus dimensiones. Este análisis ha sido realizado bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, aplicando como instrumento una encuesta de forma virtual a 66 colaboradores del concesionario de autos en estudio, en la ciudad de Chiclayo. Por otra parte, en este análisis correlacional se aplicó R Pearson entre las variables, resultando 0.642 de correlación bueno moderado. De esta forma se obtuvo la confirmación de la hipótesis, dejando claro la relación directa que existe entre la gestión por procesos y el clima laboral. El estudio también permitió identificar las dimensiones más débiles y también las más valoradas por los colaboradores. Finalmente de todos los datos obtenidos, se concluyó que mediante el diseño, control y mejora de los procesos, se puede optimizar la gestión. De esta forma, un mejor monitoreo del desempeño de los trabajadores ayuda a gestionar de manera eficaz la organización y fortalecer las relaciones interpersonales, por ende, mejorar el clima laboral.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, clima laboral, organización.

## **Abstract**

A different approach to process management allows managing work environment in a timely and effective manner. The main objective of this research was to determine the existing relationship between the two variables. Each one of them was diagnosed, and the relationship between their dimensions was established. This analysis has been performed under a quantitative, descriptive, and correlational approach, applying a virtual survey to 66 collaborators of the car dealership under study in the city of Chiclayo as an instrument. R Pearson was applied in this correlational analysis between the variables, resulting in 0.642, with moderate good transmission. As a result, the hypothesis was confirmed: there is a direct relationship between process management and work environment. This research also identified the least and the most valuable variables for the collaborators. At the end, a conclusion was obtained from all data analyzed: a good design, control and improvement of controls will result on a management optimization. An appropriate workers performance monitoring process helps to effectively manage the organization and to strengthen interpersonal relationships, thus improving the work environment.

**Keywords:** Process management, work environment, organization.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional las organizaciones presentan deficiencias en el control de sus procesos de gestión siendo este un tema muy controversial la misma que debe ser vista de manera estratégica optimizando la producción de sus colaboradores y mejora del clima laboral, Rojas (2020) hace mención que muchas organizaciones han enfocado la gestión de procesos en niveles lucrativos, resultados económicos y beneficios para el empresario dejando de lado el recurso humano que está desempeñando las labores para que se cumplan dichos objetivos y metas propuestas. A tal grado que tienen personal insatisfecho que solo llega a laborar por necesidad y no por satisfacción.

La mayoría de los estudios han sido enfocados a la gestión de procesos con dirección a rendimiento lucrativo para las organizaciones, excluyendo al personal que forma parte de este para obtener dichas consecuencias, en la actualidad el clima laboral tiene mucha importancia a nivel organizacional. La percepción de los miembros de una empresa respecto a su labor y la satisfacción que sientan con su trabajo se colabora día a día y es edificada a partir de las experiencias vividas lo cual influye directamente en el comportamiento y productividad del colaborador.

En México Barrera et al., (2018) enfocan la gestión de procesos como las herramientas que acceden a una mejor organización de las actividades en las entidades, combinando aspectos multidisciplinarios que deben prestar atención a las tecnologías y personas. Por otro lado en Chile Medina (2019) indica que la gestión por procesos se debe trabajar en alineamiento con los objetivos de las organizaciones respaldando el perfeccionamiento continuo, respetar e integrar un orden para la mejora que faciliten los procedimientos y disminuyan la subjetividad de los resultados. En Cuba Llanes et al.,(2014) hace mención que toda organización tienen el reto de la transformación de su gestión y obtener mayor utilidad, para ello deben estar preparados en cuanto a su gestión por procesos deben estar vinculados con la satisfacción del cliente externo e interno. A través de la gestión por procesos se consiguen relaciones matriciales donde las diferentes áreas de las empresas se integran y comparten el trabajo contribuyendo al fortalecimiento del ciclo de vida de la misma Marin & Perez (2021).

En Colombia, Pilligua & Arteaga (2019) hacen referencia al concepto e importancia del clima laboral en una organización, indicando que la conducta de los seres humanos en el ámbito laboral depende del clima en el que se desarrollen y esto también afecta a la productividad de las mismas, aseverando que es un componente fundamental siendo el capital intelectual el motor de una organización. Por otra parte en Panamá (Santana de Leon, 2021) menciona que el clima laboral adecuado en una entidad pública o privada asegura que el equipo sienta armonía para el alcance de los objetivos de la institución con eficacia, convirtiéndola en lugares excelentes para atraer personal altamente capacitado y productivo. Lograr un clima laboral positivo es un desafío que todas las empresas afrontan, teniendo como finalidad el alto desempeño y productividad de los colaboradores (Lopez & Castiblanco, 2021). Las organizaciones que cuentan con redes de colaboración y buen clima laboral tienen predisposición favorable hacia el futuro, la colaboración entre los equipos es el reflejo de una cultura de éxito (Zallas et al., 2019).

En Perú, Delgado & Casilda (2019) hacen referencia a la importancia de la gestión por procesos en las empresas, los cuales deben estar enfocados en el cumplimiento de los objetivos, indicando que este es un conjunto de fases que se ejecutan para dar solución a un trabajo, mejorando las actividades, siendo un modelo de dirección oportuna, para la prospección de la eficiencia en las operaciones y logro de resultados. Los múltiples cambios que se vienen afrontando en el ámbito, económico, político y tecnológico han inducido a la mayoría de las organizaciones a mejorar su gestión de procesos esquematizando a partir de los tres conceptos económicos “Eficiencia, eficacia y economía” (Salazar et al., 2018).

Castiblanco & Lopez (2021) Afirman que el clima laboral afecta a las actividades, comportamiento, motivación de los colaboradores y productividad haciendo hincapié a la importancia de desarrollar un clima que perciban agradable.

La empresa en estudio, es un concesionario de automóviles, ubicado en la región Lambayeque, Trujillo y Lima, identificando que a pesar de contar con áreas y objetivos determinados cuenta con limitaciones y debilidades en la gestión de procesos que afecta el clima laboral.

Por medio de la presente investigación se busca identificar el problema que se evidencia en la gestión de procesos y como se relaciona con el clima laboral, debido a que se ha identificado la desproporción de los procedimientos en las diferentes áreas, generando individualización, inadecuada gestión laboral entre los equipos, desorganización y carencia de tiempos para el cumplimiento de las funciones encomendadas, sobrecargando trabajo a áreas específicas generando conflictos entre los trabajadores y desinterés en el cumplimiento de objetivos. En base a lo referido es que se esboza el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el del clima laboral en el concesionario de automóviles Chiclayo?

Teóricamente la investigación aportará conocimiento sobre la relación que existe entre las gestión de procesos y el clima laboral, siendo beneficiosos para investigaciones futuras, los resultados podrán ser incorporados como conocimiento para las organizaciones así mismo será beneficioso para la empresa en estudio debido a que pueden replantear y perfeccionar la gestión existente contribuyendo a la mejora del rendimiento y satisfacción del cliente interno, que se sientan identificados y comprometidos al logro de objetivos, favoreciendo a la empresa con el cumplimiento de sus metas planteadas y desarrollo.

El objetivo general de la investigación es: Determinar la correlación de la gestión de procesos y el clima laboral en el concesionario de automóviles Chiclayo 2022, por ende se propuso los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar la Gestión por procesos en la empresa, realizar un diagnóstico del clima laboral en el concesionario de automóviles y establecer la relación entre la gestión de procesos y el clima laboral. Mientras que, la hipótesis es: Existe relación entre la gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles.

## II. MARCO TEÓRICO

Puertas (2018) en su investigación tuvo como objetivo el analizar la situación de los procesos de la empresa en estudio en Ecuador, realizar una propuesta de modelo de gestión por procesos y generar la mejora en el área contable, la investigación es de tipo transaccional, no probabilístico y el muestreo fue por conveniencia, la tesis en estudio mostró la importancia de determinar los buenos procesos dentro de una organización, para dejar de generar pérdidas de tiempo y recursos, indicando que se debe tener en claro los procesos de cada área, analizando y relacionando la productividad de los colaboradores respecto a que tengan en claro sus funciones y procedimientos a seguir de acuerdo a la línea evitando incurrir en falencias por falta de conocimiento o actualización de procesos o leyes. Así mismo muestra la relevancia de un manual de procesos y procedimientos indicando que este trae como beneficio la inteligencia de Negocio, alcanzar altos estándares en la ejecución de los procesos, encontraron una debilidad en cuanto al sistema operativo utilizado, puesto que presentaba errores al momento de generar reportes, ocasionando pérdidas en los recursos y confusos ingresos informáticos, proponiendo la implementación de un sistema de gestión de procesos que optimice los recursos y reduzca costos.

Muñoz (2018) En la tesis cuantitativa en que se orientó en Desarrollar un sistema de gestión de procesos para una empresa de ingeniería en Ecuador, con el objetivo de lograr la mejora del desempeño empresarial; realizó un estudio de campo, utilizando instrumentos de investigación aplicada, observando que desde sus inicios la organización ha utilizado su gestión de manera empírica lo cual funciona al principio, pero a medida que la empresa fue creciendo se precisó la necesidad de implementar procesos de tal modo que se llega a la conclusión que a medida que la organización va creciendo y desarrollándose con el tiempo debe tener sus procesos estandarizados que permitan delimitar funciones a los colaboradores, los mismos que deben garantizar la calidad, permitiendo mejorar su administración y ejecución de proyectos, mediante un adecuado sistema de gestión las empresas formalizan sus operaciones, así mismo enfatiza en la utilización de un adecuado sistema ERP que permita llevar un control de las actividades y generar

reportes que se analicen con facilidad para la toma de decisiones y homologación de sus procesos a nivel organizacional (pag.65).

Delgado et al., (2018) En su investigación donde desean encontrar la relación entre el Pensamiento trascendental y la Gestión de los procesos en una empresa colombiana, siendo una investigación descriptiva utilizando dos enfoques el cualitativo y cuantitativo mediante la compilación de datos afirma que la gestión de procesos es el acumulado que actúan de manera secuencial, creando valor para la satisfacción a los clientes externos e internos en sus necesidades reflejándose los resultados en la organización, concluyendo que una óptima gestión de procesos es de vital importancia para estimular la competitividad en las organizaciones.

Farias & Zambrano (2021) Tuvieron como objetivo el análisis de la influencia de la Gestión humana en el desempeño laboral de una empresa en Ecuador utilizando tres tipos de estudio revisión narrativa, bibliográfica y exploratoria, demostrando que el clima laboral tiene un título notable para lograr una mayor eficiencia en las empresas, determinando la forma en el que el colaborador observa su ambiente laboral, su rendimiento, satisfacción con lo encomendado y funciones propiamente dadas de acuerdo a su puesto mejorando la productividad. La investigación muestra que la gestión de talento humano es la columna vertebral de las organizaciones, porque dependen de las personas el conocimiento de los objetivos y realizar las actividades de forma correcta llevándolo a cabo con pasión y no por obligación asegurando un agradable clima laboral que sea adecuado e idóneo para el desempeño eficaz.

Cevallos (2021) En su investigación realizada en el gobierno provincial de Esmeraldas – Ecuador, tuvo como objetivo analizar la influencia que ejerce el clima laboral en la motivación de los colaboradores, aplicando un tipo de estudio cualicuantitativo correlacional de método inductivo, muestra la importancia en las organizaciones de la plana de colaboradores, debido a que ellos pueden definir éxito o fracaso de la misma, definiendo el recurso humano como el factor con más relevancia en las organizaciones, referenciando que en toda empresa se necesita que el personal sea activo, conocedor de los objetivos de la organización y sobre todo se sienta satisfecho con el trabajo que desempeñan y el ambiente laboral

donde lo desarrollan, recomendando que se debe fortalecer los factores que repercuten en clima laboral, para la mejora de la productividad .

Jordan (2020), en su estudio realizado en Pymes en la ciudad de San José de Cucuta – Colombia, tuvo como objetivo el análisis de las variables del clima laboral y su impacto en el desarrollo de los procesos de innovación y sostenibilidad, teniendo un alcance de tipo descriptivo transaccional correlacional, concluyendo que este se convierte en un factor importante para desarrollar procesos de innovación y sostenibilidad empresarial, trayendo consigo el fortalecimiento de las competencias y habilidades de los trabajadores contribuyendo a una mejora institucional, evidenciando las brechas que existen al impacto de clima laboral y la creación de procesos, recomendando la realización de estudios científicos más profundos referente al tema.

Apaza (2018) En la investigación realizada, para obtener su grado de Maestro en Contabilidad y Administración, aplicó el estudio en una empresa Municipal de saneamiento básico en Puno, teniendo como objetivo principal determinar la relación que existía entre la percepción del clima laboral y las satisfacción laboral mencionando que el propiciar un adecuado clima laboral trae como consecuencia la satisfacción laboral y aumento de la productividad, esto trae consigo la motivación del personal la perspectiva de ser valorados por la organización donde desempeñan sus labores afianzan su compromiso con su trabajo, así mismo identifica el departamento de talento humano como el socio estratégico de las organizaciones para mejorar las concomitancias interpersonales y el clima laboral, evitando la rotación constante de personal y manteniendo comprometidos y motivados a los trabajadores. Concluyendo que en la Municipalidad de saneamiento Básico de Puno S.A, existe una alta y positiva relación entre el clima laboral y la satisfacción en los colaboradores

Reyes (2021) En su investigación realizada a una fábrica de tubos plásticos en Arequipa tuvieron como objetivo proponer la mejora de los procesos productivos en la organización, para mejorar la productividad a un nivel competitivo de categoría mundial, utilizando un diseño de transversal descriptivo, longitudinal, para la recopilación de información y de tipo exploratoria, concluyen que se debe implementar indicadores de gestión de procesos el cual ayude a optimizar los

costos de los mismos, respecto al desempeño de los colaboradores los factores que sobresalen son el conocimiento que tiene de su trabajo, la cooperación entre compañeros y jefes, representando la importancia del buen clima laboral que se debe ejecutar para hacer posible estas colaboraciones comprendiendo la actitud y voluntad para ayudar y comprometerse con el cumplimiento de sus objetivos planteados validando su hipótesis que consta una correlación objetiva y específica entre sus variables.

Advincula et al., (2018) en su estudio realizado a las Características del clima Laboral en el área de Talento Humano de una entidad Publica –Lima tuvieron como objetivo determinar las características del clima laboral en el área de recursos humanos, utilizando un enfoque cuantitativo diseño descriptivo no experimental, analiza la satisfacción de los colaboradores y el comportamiento, basándose en la motivación, políticas, carga laboral concluyendo que los colaboradores de la entidad no se encuentran satisfechos emocionalmente con el clima donde desarrollan sus actividades, evidenciando la carencia de líderes de gestión, solo realizando sus labores por obligación y necesidad a percibir un salario cada fin de mes para cubrir sus necesidades básicas, con estos resultados se puede decir que un buen clima laboral es beneficioso para la organización, colaboradores y cliente final, debido a que mejorándolo se proyectara una mejor imagen hacia el exterior.

Vallejos & Torres (2019) en el desarrollo de su investigación ejecutada en la empresa Aladino en la ciudad de Trujillo, se plantearon como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de procesos en la productividad de sus trabajadores enfocándose en la fuerza comercial, el tipo de investigación utilizada fue aplicada, experimental; concluyendo que esta influye positivamente en la productividad laboral, haciendo que mejores los indicadores de gestión propusieron - estrategias para las mediciones de las dimensiones de productividad mediante nuevos indicadores de desempeño, empleo de la demanda para el cálculo de lotes, escala de mejora de calidad de servicio y atención al cliente, estrategias de cierres de ventas, logrando ver una evolución positiva y eficaz en la organización.

Delgado & Casilda (2019) Con el estudio realizado a la organización implementaron la planificación de servicios para la reducción de quejas, ejecución de formatos y proceso de datos, compartiendo esta información a todas las áreas

para la homologación de información y procedimientos, lo cual les permitió planificar y anticipar ante los posibles inconvenientes a presentar conllevando a la disminución de protestas y reclamos por el cliente externo e interno, la investigación fue de tipo experimental, diseño cuasiexperimental utilizando una muestra de 385 inspecciones y reafirmaron la hipótesis planteada La planificación de servicios reduce la cantidad de quejas.

Rojas (2020) En su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que había entre la gestión por procesos y el clima laboral de una empresa agroindustrial, lográndose con el conocimiento de la situación en la que se encontraba la gestión de procesos y diagnosticando el nivel de clima laboral, utilizo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de nivel relacional, llegando a concluir que la estructura de procedimientos y procesos en las organizaciones tienen nexo con el clima laboral, determinando que la individualización de funciones, incorrecta gestión del trabajo en los equipos y errores o falta de conocimiento de los procesos, conlleva como consecuencia a los conflictos entre las personas que forman la organización.

Razuri (2021) En su investigación Gestión de procesos referente a la productividad en la ciudad de Chiclayo, tuvo como objetivo general relacionar la mejora de los procesos con la productividad de la organización reforzando la calidad de servicio, identificando que los colaboradores se encuentran identificados a seguir con la mejora de los indicadores mediante la calidad de los procesos, sin embargo la falta de conocimiento de las funciones y actividades a desempeñar, la falta de capacitación e inducción en cuanto a la nueva tecnología implantada no permite el apoyo en los trabajos de manera consistente. Su propuesta de mejora contiene un lineamiento de estrategias para lograr una mayor productividad, su proyección de resultados es próspera arrojando un VNA de S/.120,012.41 y un TIR de 47%.

Coronado (2019) Concentra su investigación en el patrón de gestión en procesos, centrándose en el estudio de los procesos de la Municipalidad de Lambayeque, el autor ejecuto un análisis de la realidad, encuestas y entrevistas a los colaboradores involucrados, teniendo como objetivo principal evidenciar el modelo de gestión por procesos mejorando los niveles de eficiencia y eficacia.

Obteniendo como resultado de la investigación el diseño de un modelo de gestión preponderante para optimizar los recursos y sus actividades, de manera eficaz, basándose en las competencias y funciones determinadas interconectadas en toda la estructura organizacional.

Carrion (2018), con su estudio identifica la correlación entre el clima laboral y la satisfacción en sus colaboradores, utilizo un estilo correlacional con estilo descriptivo, tuvo una población de 65 personas la misma que se utilizó en la muestra conformado por la totalidad del personal que desempeña sus actividades en dicha entidad, añadiendo que a medida que incremente la relación entre las variables en un mismo sentido existe una mejora en la productividad laboral, así mismo identifica que las dimensiones de autorrealización y progreso propio son variables de analogía negativa alta, concluyendo que el ambiente laboral de los trabajadores de la entidad en estudio es desfavorable en cuanto al clima laboral y satisfacción organizacional.

Romero (2020) En su investigación tuvo como objetivo el identificar la relación que existía en el clima laboral y productividad en una empresa de cerámicos en Lambayeque, utilizando una metodología correlacional, de diseño no experimental y un método inductivo deductivo, con una muestra de 39 personas, identificando que existen buenas relaciones interpersonales y concurre un agradecimiento, atribución para la empresa de parte de los colaboradores obteniendo una correlación con un grado de coeficiente de 0.722 entre las variables, indicando que el conocimiento del clima laboral ayuda pronosticar de manera contenida el nivel de productividad.

El autor Santisteban (2020) en su investigación al Ministerio Publico de Lambayeque donde su objetivo principal fue determinar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, utilizando un método de investigación básica no experimental de corte transaccional, afirmando que una organización funcionara eficientemente cuando haya un buen clima laboral, el cual repercute en el comportamiento de los colaboradores relacionado directamente con la productividad de ellos. Obteniendo como resultado que en dicha entidad existe un 66.95% de colaboradores que opinan que existe un buen clima laboral,

considerando que existe un alto índice de desempeño laboral, mostrando un nivel óptimo.

Referente a las bases teóricas, se puede mencionar que la Gestión Por Procesos es una metodología organizacional y disciplinaria de gestión, tiene como objetivo la mejora del desempeño y optimizar los procesos de cada organización, mediante la gestión de procesos se debe diseñar, formar, organizar, documentar y optimizar de forma continua (Maldonado, 2018) El autor hace mención que el objetivo de la gestión de procesos es desarrollar la productividad en las organizaciones, satisfaciendo las carestías del cliente interno y externo.

Un proceso es un compuesto de actividades relacionados entre sí que ayudan a transformar las entradas y salidas, adicionando valor, para identificar un proceso este debe establecer su misión, determinar el alcance, identificar las entradas y salidas, establecer los objetivos, fijar la estructura, concretar los puestos de trabajo, asignar responsables, estipular procedimientos, evaluar y mejorar los mismos de forma periódica (Asturias Corporacion Universitaria, 2018).

De acuerdo a Castanedo (2019) las características de los procesos son: definibles puesto que podrán ser descritos y documentados, repetibles y predecibles. Así mismo clasifican a los procesos en Estratégicos, Operativos y de apoyo.

Las organizaciones recurren a diferentes métodos para el progreso de sus procesos como la Mejora continua, el benchmarking, rediseño de los procesos y la reingeniería de procesos, utilizando todas estas técnicas, para la mejora en las entidades (Bermudez et al.,2018).

Dentro de las dimensiones identificadas en la gestión de procesos, para la presente investigación se ha considerado el diseño, Control y Mejora.

González et al., (2019) señalaron que el estudio de Evans & Lindsay (2008), indica que la gestión por procesos tienen tres actividades fundamentales que son: diseño, control y mejora. Expresan, que un proceso da inicio con su diseño y por ello primero se debe identificar los procedimientos y pasos, plasmarlos en documentos cada uno de ellos, estos usualmente suelen ser actividades regulares que la organización desarrollan y tienen definidos, en esta primera fase se incluye

los diagramas de flujos y descripción al detalle de los procedimientos e instrucciones de cada uno. El ejecutar el diseño correcto y preciso ayuda a lograr que el producto o servicio ofrecido por la entidad cumpla con las exigencias de calidad y supere las expectativas del cliente externo o interno, impulsando a la empresa a lograr el nivel de desempeño necesario.

La siguiente actividad corresponde al control el cual asegurara el cumplimiento de los requerimientos esto permite tomar acciones correctivas constituyendo la base fundamental y eficiente de la utilización de los métodos y la mejora a largo plazo de los procesos. (González et al., 2019)

La autora Mero (2018) mencionan que el control es una función dinámica en los procesos el cual tiene como objetivo prevenir, revelar y orientar la corrección de posibles desviaciones, debiéndose establecer con políticas definidas y claras encaminadas a preservar el fin común de la organización, este se debe de ejecutar previamente, simultáneamente y de forma posterior.

Abdur et al., (2018) Considera que la mejora de los procesos no es un opcional es un absoluto, detallando que esta acción está destinada a cambiar la forma en que se está desarrollando el proceso. Produciendo beneficios en el cliente externo debido a que optimizan los procesos ya existentes. La mejora debe ser estimada como una oportunidad y no como una reacción ante las adversidades y amenazas.

Para referenciar a la otra variable, se sabe que el ser humano es un ser sociable por naturaleza, por lo tanto el establecer relaciones sociales e interpersonales es parte del proceso de desarrollo, mucho más en el ámbito donde desempeña sus labores por ello debe tener un adecuado clima laboral, así mismo en la investigación se tomó como dimensiones el liderazgo, motivación y comportamiento individual.

Según Cruz et al., (2018) señala al clima laboral como el conjunto de características indisolubles que refieren a una entidad, diferenciándola de otra e intervienen en el comportamiento los colaboradores que la forman, es la suma de las percepciones sobre el medio humano, físico de la organización en la que se desempeñan. A nivel conceptual el clima laboral empieza a referirse en el año 1993

por Lewin, Lippitt y White, los que incluyeron en sus estudios procesos sociales con menores de edad, hallando que el comportamiento de cada ser humano depende de la personalidad y atmosfera social que lo rodea.

Carrión et al., (2022) Señalan que el clima laboral es fundamental en las organizaciones ya que es el ambiente en el que se desenvuelven los colaboradores y la componen una serie de características como: el aspecto psicológico, la cultura y el entorno social, un buen clima laboral es de vital importancia para el desarrollo de la productividad de los colaboradores.

El Liderazgo es la capacidad que tiene una persona para influenciar, motivar y guiar a otros seres humanos para el logro de objetivos en común. Es la capacidad que hace que una persona se diferencia de los demás y es capaz de tomar decisiones oportunas para su equipo, inspirando a los demás para preceder su labor Ballina (2022).

La motivación se precisa como el motor de las organizaciones, es el conjunto de fuerzas que promueven a los colaboradores con el cumplimiento de sus expectativas de forma satisfactoria, es la capacidad que tienen las empresas para mantener comprometidos a sus trabajadores para ofrecer el máximo rendimiento y llegar a los objetivos Diez (2021).

El comportamiento individual se define como la actitud cognitiva, afectivo, conducta de las personas dentro de una organización, cada individuo interpreta su ambiente laboral de acuerdo de su propia subjetividad y la situación como la percibe, así mismo los valores morales correctos o no, las actitudes y la personalidad forman parte muy importante del comportamiento individual de acuerdo a Ribes (2018).

### III. METODOLOGÍA

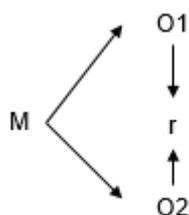
#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional. Fue descriptivo porque se estudió y analizó la problemática relacionada con la gestión por procesos y el clima laboral en un concesionario de automóviles en la ciudad de Chiclayo de acuerdo a Soto (2021) menciona que estas investigaciones se centran en la descripción y caracterización de los fenómenos sociales, educativos o situación concreta detallando una circunstancia temporal y especial determinada. A lo que se refiere es explicar lo que ocurre y las condiciones en las que se manifiesta un determinado fenómeno de estudio. Así mismo ha sido correlacional, debido a que estos tipos de estudios tienen el objetivo de medir el grado de correlación que hay entre dos o más variables para identificar el comportamiento de los conceptos Grajales (2021).

Para Sanchez & Reyes (2018), el diagrama del diseño del estudio el siguiente:

**Figura 1**

*Esquema de diseño descriptivo correlacional*



Nota.

M = Constituye una muestra con quién vamos a realizar la investigación.

O1 = Constituye la información importante que se recopila de la muestra de la V.1

O2= Constituye la información importante que se recopila de la muestra de la V.2

r= Correlación entre ambas variables

El diseño de la investigación ha sido no experimental - transversal, ya que se procedió a limitarse en observar los acontecimientos sin la manipulación deliberada de la investigadora, luego se realizó el análisis respectivo (Hernández Sampieri, 2018); y transversal por que los datos han sido recopilados y analizados en un momento determinado (Rodriguez & Mendivelso, 2018).

De esta manera el estudio expresó y replicó a los problemas de la indagación encontrados.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Gestión por procesos

- Definición conceptual.

Es una forma de gestionar la calidad de los procesos en una organización, permitiendo lograr mayor eficacia y eficiencia como valor añadido al producto o servicio que ofrecen, satisfacer al cliente interno y externo. Define al proceso como la secuencia de actividades para hacer llegar una determinada salida a un usuario a partir de la utilización de determinados recursos de acuerdo a Perez (2019).

- Definición operacional

La gestión por procesos es la manera más eficaz para progresar y desarrollar acciones que cumplan con las expectativas de los usuarios tanto internos como externos, de tal forma que facilite la toma de decisiones. Tomándose las siguientes dimensiones Diseño, Control y Mejora; teniendo por cada una de las dimensiones dos y tres indicadores.

El diseño se medirá con el desarrollo e implementación, el cumplimiento de las expectativas del cliente e innovación; la dimensión del control se medirá por el control de procesos, seguimiento de procesos, comunicación y transparencia de las información de los procesos, la dimensión de mejora se medirá con los indicadores de participación de los equipos de colaboradores y la mejora continua.

*Ver anexo 02 Matriz de operacionalización de variables.*

Clima Laboral

- Definición conceptual.

Clima laboral es el conjunto de características indisolubles que refieren a una entidad, diferenciándola de otra e intervienen en el comportamiento los

colaboradores que la forman, es la suma de las percepciones sobre el medio humano, físico de la organización en la que se desempeñan (Cruz et al., 2018).

- Definición operacional

El clima laboral es el entorno tanto tangible como humano en el que se desarrollan las labores de los colaboradores en la organización, siendo fundamental ya que integra desde la relación de las personas hasta la satisfacción en el ámbito laboral, las dimensiones consideradas son tres, teniendo cada una tres indicadores de medición. Considerando como primera dimensión el liderazgo, siendo sus indicadores Aptitudes personales, efectividad y capacidades, para la segunda variable se tomó la motivación considerando los indicadores de alcance, responsabilidad y política laboral y para nuestra última variable de comportamiento individual se considera las dimensiones incentivos, compromiso organizacional y condiciones de trabajo.

Ver anexo 02 Matriz de operacionalización de variables.

La escala de medición utilizada para la aplicación del instrumento en ambas variables es la de Likert, teniendo como opciones que será desde Siempre hasta nunca.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Para Cadena et al., (2021) la población es el conjunto de personas u objetos de los que se quiere saber algo en una investigación, esta puede estar formada por personas, registros, animales.

En el presente estudio la población estuvo constituida por el capital humano que labora en el concesionario de automóviles ubicado en la ciudad de Chiclayo, conformado por 80 colaboradores de sexo femenino y masculino, se eligió dicha sede por ser el lugar donde la empresa se encuentra mejor posicionada a nivel nacional y es necesario el análisis de las variables, para contribuir en mejoras.

**Tabla 1**

*Población de Investigación*

<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>Hombres</b>	49	61%	61%
<b>Mujeres</b>	31	39%	100%
<b>Total</b>	80	100%	

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de colaboradores y el porcentaje que representan por género.

La muestra es el subconjunto de la población en que se ejecutara la investigación, es una parte representativa del universo o población (Cadena et al., 2021).

Para este estudio se determinó que la muestra estuvo conformada por 66 colaboradores del concesionario de automóviles entre hombres y mujeres, seleccionándose esta muestra considerando que es un muestreo simple ya que todos los colaboradores tienen acceso a la información y poseen la facultad de ser seleccionados, aplicando muestreo probabilístico aleatorio simple (Hernández Sampieri, 2018).

*Ver anexo 03. Calculo de la muestra*

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Hernandez & Avila (2020) Consideran que los métodos, técnicas e instrumentos aseveran el hecho empírico en una investigación, representando el camino a seguir, siendo las técnicas un conjunto de instrumentos en el que se verifica el método y el instrumento el medio que nos ayuda a realizar la investigación.

La técnica que se utilizo fue la encuesta la cual nos permitió indagar y recolectar información y se aplicó a los colaboradores de la organización en estudio y el instrumento de medición utilizado ha sido el cuestionario el cual consiste de dos partes, de acuerdo a la variables de la investigación, será de elaboración propia y constó de 36 preguntas, 18 para cada variable (*ver Anexos 4 y 5*).

Es fundamental mencionar que el presente estudio cuenta con la validación de expertos para su trascendencia de la confiabilidad y validez de la condición del

mismo (Czocher et al., 2020), por tal motivo en el presente estudio se considerara a tres profesionales expertos en las áreas para que realicen la evaluación del instrumento y verificación del cumplimiento de la aplicación. *Ver anexo 07 Validación de expertos.*

Para determinar el grado de confiabilidad del presente estudio se ha utilizado el coeficiente alfa Cronbach, el que me ha permitido observar la confiabilidad de acuerdo al coeficiente que se ha obtenido. Si el coeficiente se acerca a (0) la confiabilidad es nula y si se acerca a (1) tendrá mayor grado de fiabilidad. Obteniendo un Alfa de Cronbach equivalente a 0.98, para su cálculo se utilizó una muestra de 15 encuestados, con las 36 preguntas realizadas de acuerdo al cuestionario y graduándose de acuerdo a la escala de Likert asumiendo un alto grado de confiabilidad. *Ver anexo 06 confiabilidad de expertos del instrumento.*

Para la aplicación del instrumento fue digitalizado mediante un formulario virtual, generándose un enlace, el cual fue compartido a los colaboradores de la organización, estando habilitado por cinco días calendarios para acceder.

### **3.5. Procedimientos**

Se inició por solicitar el permiso al concesionario de automóviles en estudio, debidamente documentado a la gerencia Administrativa, luego se ejecutó el cuestionario a través de google forms, compuesto por 36 items, para ver la relación que existe entre la gestión de procesos y el clima laboral, posteriormente se validó los instrumentos mediante juicios de expertos y para finalizar los datos serán procesados en SPSS v25, para organizar, analizar y diagnosticar adecuadamente la información.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de la información recopilada se hizo uso de la estadística descriptiva (Denzin & Lincoln, 2019), valiéndome de tablas de frecuencia y figuras para cada una de las interrogantes realizadas y obtener una mejor comprensión y visualización de la información y resultados. Para la investigación se utilizó el coeficiente de cronbach, la prueba de normalidad que permite la verificación de la distribución normal multivariada para la aplicación de métodos estadísticos que

analizan la correlación de variables, Rodríguez & Reguant (2020) y el coeficiente de correlación de Pearson mide el grado de asociación lineal entre dos variables, midiendo la fuerza de asociación (Ortiz & Ortiz, 2021).

### **3.7. Aspectos éticos**

Miranda & Villasis (2019) Establecen que los aspectos éticos en una investigación son las referencias a la disciplina que suscita como proceder ante una circunstancia, debido a que es necesario se utilice los valores y ética en la investigación, reconociéndose

Este trabajo de investigación ha sido absolutamente elaborado, de acuerdo con lo que exige la investigación científica, certificando calidad y una investigación autentica, así mismo la información no ha sido alterada, siendo presentada para términos académicos y ha tenido en cuenta la confidencialidad y protección de los datos, pues así lo exige la empresa. Para el presente estudio se consideró los siguientes aspectos:

Privacidad y protección de datos, es fundamental asegurar a todos los colaboradores que participaron en la aplicación de la encuesta que su identidad estará segura durante el procedimiento de los datos e indicando que todos los datos han sido utilizados con fines académicos.

Autonomía; se protegió la autenticidad y capacidad legal de las personas que participaron en la investigación.

Beneficencia; que refiere a los beneficios y riesgos a los que estuvieron expuesto para definir la aceptación o negación.

Respeto; cada participante de la investigación ha sido tratado con igualdad sin importar género, raza o creencia, las opiniones o información que detallen se mantendrán en el anonimato para no afectar sus relaciones con la entidad evaluada.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados que se presentan en la investigación responden a la pregunta de estudio: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el del clima laboral en el concesionario de automóviles Chiclayo 2022? Para lo que fue preciso determinar primeramente la confiabilidad de los instrumentos mediante el estadígrafo el Alfa de Cronbach, tomándose los datos del cuestionario aplicado a una muestra piloto de 15 colaboradores de la organización, la cual ha permitido determinar la consistencia interna de los instrumentos, la estabilidad y equivalencia que admitió conocer que los ítems de los cuestionarios son consistentes entre si y representativas para medir a las variables y sus dimensiones. El resultado se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad de la muestra*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.98	36

*Nota.* De acuerdo a los resultados el coeficiente de confiabilidad de las 36 preguntas correspondientes a los dos cuestionarios aplicados para la presente investigación fue de 0.98 y al ser mayor a 0.800 los instrumentos de validaron por tener una alta confiabilidad.

**Tabla 3***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,087	66	,200*
Clima Laboral	,089	66	,200*

*Nota.* En la presente tabla se ha realizado la prueba de normalidad, presentándose 66 colaboradores encuestados sobre la gestión por procesos y clima laboral en el concesionario de automóviles en la ciudad de Chiclayo, utilizándose la medida de Kolmogorov-Smirnov, mostrándose distribución normal en donde (Sig>0.05), obteniéndose un nivel de significancia de 0.200 para cada variable.

Así mismo por los mismos resultados para la determinación de la correlación entre las variables en estudio, se empleó R Pearson en el programa SPSS, de acuerdo a la recomendación de la prueba de normalidad

**Tabla 4***Correlación de la gestión de procesos y el clima laboral*

		Clima Laboral	
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,642**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66

*Nota.* En la presente tabla se observa el resultado de la aplicación del coeficiente de correlación de R Pearson para determinar la relación que hay entre la gestión por procesos y el clima laboral en el concesionario de automóviles Chiclayo 2022, de acuerdo a las respuestas obtenidas por los 66 colaboradores de la organización tomados como muestra, se identificó un índice de 0.642, la significancia bilateral es  $P < 0.01$ , concluyéndose la existencia de una correlación positiva media alta entre las dos variables y aceptándose la hipótesis general.

En tanto el coeficiente de determinación  $r^2 = 0.642^2 = 0.412164$ . Indicando que la Gestión por procesos y el clima laboral tienen 41.12% de ajuste a un modelo lineal.

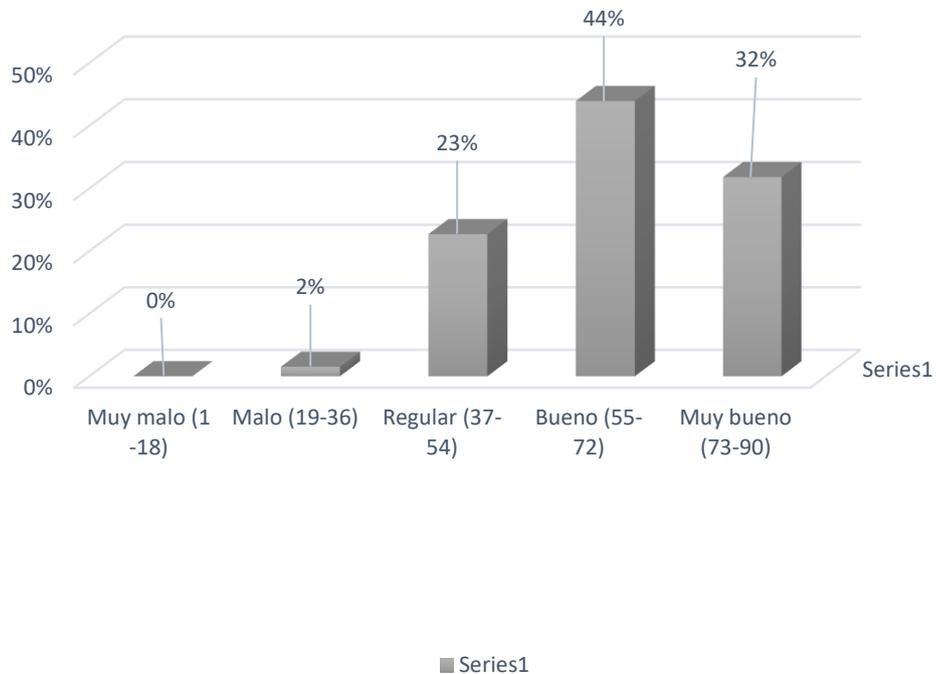
**Tabla 5***Diagnóstico de la Gestión por procesos y sus dimensiones*

Escala	Diseño		Control		Mejora	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Muy malo (1 -6)	0	0%	3	5%	0	0%
Malo (7-12)	1	2%	4	6%	0	0%
Regular (13-18)	11	17%	14	21%	14	21%
Bueno (19-24)	32	48%	23	35%	29	44%
Muy bueno (25-30)	22	33%	22	33%	23	35%
Total	66	100%	66	100%	66	100%

*Nota.* Se observa que la dimensión diseño tiene su mayor valor en la calificación bueno con un 48%, seguido de la calificación muy bueno con un 33% y regular con un 17% y en menor porcentaje la calificación mala con un 1%. En tanto la dimensión control también tiene su mayor valor en la calificación buena con un 35%, seguida de la calificación muy bueno con un 33 % y continuando con la calificación regular con un 21% y en menores porcentajes la calificación mala con un 6% y muy mala con un 5%. Finalmente, la dimensión Mejora tiene su mayor valor en la calificación bueno con un 44%, seguido de la calificación Muy bueno con un 35% y en menor porcentaje la calificación regular con un 21%.

**Figura 2**

*Frecuencia Porcentual de la variable Gestión por procesos*



*Nota.* Se observa que la percepción de la Gestión por procesos por los colaboradores en el concesionario de automóviles 2022, expresado como una medida de calificación indica que el 44% es buena, seguida de un 32% que lo califica como muy bueno, seguido de un 23% que califica como regular, un 2% lo califica como muy malo.

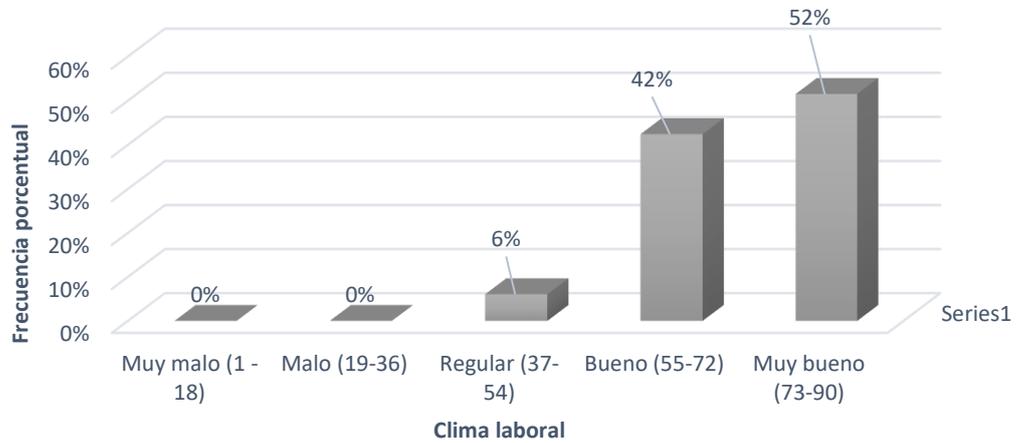
**Tabla 6***Diagnóstico del clima laboral y sus dimensiones*

Escala	Liderazgo		Motivación		Comportamiento Individual	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Muy malo (1 - 6)	0	0%	0	0%	0	0%
Malo (7-12)	0	0%	0	0%	0	0%
Regular (13-18)	13	20%	9	14%	0	0%
Bueno (19-24)	27	41%	30	45%	23	35%
Muy bueno (25-30)	26	39%	27	41%	43	65%
Total	66	100%	66	100%	66	100%

*Nota.* Se observa que la dimensión liderazgo tiene su mayor valor en la calificación bueno con un 41%, seguido de la calificación muy bueno con un 39% y regular con un 13% y en menor porcentaje la calificación mala con un 0%. En tanto la dimensión motivación también tiene su mayor valor en la calificación bueno con un 45%, seguido de la calificación muy bueno con un 41 % y continuando con la calificación regular con un 14%. Finalmente, la dimensión comportamiento individual tiene su mayor valor en la calificación muy bueno con un 65%, seguido de la calificación bueno con un 35%.

**Figura 3**

*Frecuencia Porcentual de la variable Clima Laboral*



*Nota.* Se observa que en la variable Clima laboral los colaboradores en el concesionario de automóviles 2022, expresan con un 52% calificación que es muy buena, seguido de un 42% que califica como bueno y para finalizar un 6% como regular, observándose que la calificación malo y muy malo han obtenido el 0%.

## V. DISCUSIÓN

Después del análisis estadístico de datos realizados a los 66 colaboradores del concesionario de automóviles en la ciudad de Chiclayo, se tuvo como hipótesis general probar si existe relación entre la gestión por procesos y el clima laboral en la organización, esto debido a que en la empresa se ha identificado la desproporción de los procedimientos en las diferentes áreas, generando inadecuada clima laboral entre los equipos; para lo cual se inició realizando la prueba de confiabilidad utilizando el coeficiente de Cronbach que mide la fiabilidad de los instrumentos aplicados utilizando como muestra 15 encuestas ejecutadas a los colaboradores; se obtuvo como resultado 0.98 siendo este un alto grado de confiabilidad de los instrumentos y comprobándose la validez de los mismos constatándose con las teorías de (Rodríguez & Reguant, 2018) . Así mismo se procedió a utilizar la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov debido a que la muestra a utilizar en la investigación es de 66 encuestados (Caycho et al., 2020), mostrando distribución normal en donde ( $\text{Sig} > 0.05$ ) el nivel de significancia es de 0.200 para cada variable, siendo una medida de dependencia lineal entre las dos variables aleatorias cuantitativas, de esta manera para dar respuesta al objetivo general “Determinar la relación de la gestión de procesos y el clima laboral en el concesionario de automóviles Chiclayo 2022” se utilizó la medida del coeficiente de Pearson obteniéndose que existe correlación positiva media alta ( $R$  Pearson 0.642 y  $p$ -valor de  $P < 0.01$ ) entre la gestión por procesos y el clima laboral estos resultados fueron contrastados con la investigación de Rojas (2020) quien afirma que la relación es directa y significativa entre las variables, teniendo como objetivo en su investigación determinar la relación que existía entre la gestión por procesos y el clima laboral de una empresa agroindustrial, lográndose con el conocimiento de la situación en la que se encontraba la gestión de procesos y diagnosticando el nivel de clima laboral, utilizo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de nivel relacional, llegando a concluir que la estructura de procedimientos y procesos en las organizaciones tienen nexo con el clima laboral, determinando la individualización de funciones, incorrecta gestión del trabajo en los equipos y errores o falta de conocimiento de los procesos, conlleva como consecuencia a los conflictos entre las personas que forman la organización cumpliendo con el objetivo general.

Se tiene como conocimiento que la Gestión por procesos es una forma de gestionar la calidad de los procedimientos en una organización, permitiendo lograr mayor eficacia y eficiencia como valor añadido al producto o servicio que ofrecen, satisfacer al cliente interno y externo. Siendo la secuencia de actividades para hacer llegar una determinada salida a un usuario a partir de la utilización de recursos Perez (2019); referente a la Gestión por proceso se midió en base a una escala valorativa en 5 niveles (muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo) de acuerdo a los datos obtenidos en el estudio el 44% de los colaboradores indican que tienen un nivel bueno, siguiendo con un 32% con el nivel de muy bueno, el 23% opina que nivel es regular y un 2% determina a la variable con un nivel malo, de acuerdo a la escala valorativa el discernimiento obtenido sobre el diseño y mejora tiene rangos altos, pero se pueden mejorar ya que se tiene la filosofía de la mejora continua permitiendo optimizar la gestión por procesos. .

Se demostró que en la variable gestión por procesos desde la perspectiva del diseño, control y mejora hay un gran nivel de exigencia sin embargo se observó que la dimensión más débil en la organización es el control determinado con un nivel bueno de 35% a diferencia de las dimensiones Diseño 48% y Mejora 44%, de acuerdo a la percepción de los colaboradores al no haber un correcto control de la gestión por procesos y no ser reconocidos en el momento oportuno los esquemas y acontecimientos especiales que se generen durante los procesos se dificulta a la organización establecer procesos de mejora, así mismo con los resultados obtenidos de la encuesta se reafirma la teoría de procesos de (González et al., 2019) y se contrasta con la investigación de Puertas (2018) quien mostró la importancia de determinar los buenos procesos dentro de una organización, para dejar de generar pérdidas de tiempo y recursos , indicando que se debe tener en claro los procesos de cada área, analizando y relacionando la productividad de los colaboradores respecto a que tengan en claro sus funciones y procedimientos la contrastación ayuda a seguir de acuerdo a la línea evitando incurrir en falencias por falta de conocimiento o actualización de procesos o leyes; por otro lado también se realizó la contrastación con la investigación de Muñoz (2018) quien ejecuto un estudio de campo , utilizando instrumentos de investigación aplicada, observando

que desde sus inicios la organización había utilizado su gestión de manera empírica lo cual funcionó al principio, pero a medida que la empresa fue creciendo se precisó la necesidad de implementar procesos de tal modo que se llega a la conclusión que a medida que la organización va creciendo y desarrollándose con el tiempo debe tener sus procesos estandarizados que permitan delimitar funciones a los colaboradores, los mismos que deben garantizar la calidad, permitiendo mejorar su administración y ejecución de proyectos, mediante un adecuado sistema de gestión las empresas formalizan sus operaciones, así mismo enfatiza en la utilización de un adecuado sistema ERP que permita llevar un control de las actividades y generar reportes que se analicen con facilidad para la toma de decisiones y homologación de sus procesos a nivel organizacional (pag.65), con esta investigación podemos reconocer que el nivel control es sumamente importante en la gestión por procesos, debido a que si existiera nuevos retos que afrontarse o nuevos procedimientos, estos deben saberse de inmediato para predecir y controlar los supuestos y problemas y ayudar a la óptima toma de decisiones en la organización.

Asimismo en el objetivo específico de Diagnosticar la Gestión por procesos en la empresa, de acuerdo con el instrumento aplicado y la medición realizada se puede verificar que la frecuencia porcentual, el nivel que sobresale es el bueno con un 44%, seguido del muy bueno con un 32% diagnosticando que: dentro de la organización los colaboradores tienen la percepción de contar con una buena gestión por procesos para el desarrollo de los objetivos de la misma, afirmando que en la actualidad existe mucha importancia e interés de parte de las organizaciones por contar con una buena gestión por procesos esto comprueba los antecedentes estudiados por Medina (2019) quien menciona que la gestión por procesos se debe trabajar en alineamiento con los objetivos de las organizaciones respaldando el perfeccionamiento continuo, respetando e integrando un orden para la mejora de los organismos que faciliten los procedimientos y disminuyan la subjetividad de los resultados.

También se tiene de comprensión que el Clima laboral es el conjunto de características indisolubles que refieren a una entidad, diferenciándola de otra e

intervienen en el comportamiento los colaboradores que la forman, es la suma de las percepciones sobre el medio humano, físico de la organización en la que se desempeñan (Cruz et al., 2018). Así como la gestión de procesos esta variable se midió en base a una escala valorativa en 5 niveles (muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo) de acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas y a los métodos estadísticos utilizados se observó que el 55% de los encuestados indican que tienen un nivel muy bueno del clima laboral en el que se desempeñan, siguiendo con un 42% con el nivel bueno y finalizando con un 6% el nivel regular, considerando que el clima laboral son elementos claves en comportamiento de los trabajadores en una organización, puesto que el colaborador se ve afectado de forma positiva o negativa por las condiciones que lo rodean en su ambiente laboral. El clima laboral en la actualidad se ha convertido en un factor importante dentro de la gestión de procesos, puesto que establecen metas y propósitos en la organización.

Se demostró que en la variable Clima laboral desde la perspectiva del Liderazgo, motivación y comportamiento individual hay un nivel de exigencia, sin embargo se logró observar que la dimensión más débil en la organización es el liderazgo con un nivel muy bueno de 39% a diferencia de las dimensiones comportamiento individual que cuenta con un nivel muy bueno del 65% y la motivación con un nivel bueno de 41%, de acuerdo a la percepción de los colaboradores se puede inferir que es la dimensión menos manejable debido a que las jefaturas se preocupan por los índices económicos más que por la integración entre el personal, involucrándose de forma exteriorizada con los empleados, tiene valores sobre lo moralmente correcto e incorrecto, cada colaborador cuenta con su propia personalidad, aspiraciones y necesidades, así mismo es fundamental mejorar en esta dimensión puesto que ayudara a las personas relacionadas con la empresa comprometerse por el cumplimiento de los objetivos. Los resultados obtenidos se contrastan con la teoría de Lewin, Lippitt y White quienes dicen que el comportamiento de cada ser humano depende de la personalidad y atmosfera social que lo rodea, contratándose con investigación de Cevallos (2021) En su investigación realizada en el gobierno provincial de Esmeraldas – Ecuador, tuvo como objetivo analizar la influencia que ejerce el clima laboral en la motivación de

los colaboradores, aplicando un tipo de estudio cualicuantitativo correlacional de método inductivo, mostro la importancia en las organizaciones de la plana de colaboradores, debido a que ellos pueden definir éxito o fracaso de la misma, definiendo el recurso humano como el factor con más relevancia en las organizaciones, referenciando que en toda empresa se necesita que el personal sea activo, conocedor de los objetivos de la organización y sobre todo se sienta satisfecho con el trabajo que desempeñan y el ambiente laboral donde lo desarrollan, recomendando que se debe fortalecer los factores que repercuten en clima laboral, para la mejora de la productividad, por otro lado la investigadora Santisteban (2020) en su estudio al Ministerio Publico de Lambayeque donde su objetivo principal fue determinar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, utilizo un método de investigación básica no experimental de corte transaccional, afirma que una organización funcionara eficientemente cuando haya un buen clima laboral, el cual repercute en el comportamiento de los colaboradores relacionado directamente con la productividad de ellos. Obteniendo como resultado que en dicha entidad existe un 66.95% de colaboradores que opinan que existe un buen clima laboral, considerando que existe un alto índice de desempeño laboral, mostrando un nivel óptimo. Por su parte Apaza (2018) en la aplicación de su estudio en la empresa Municipal de saneamiento básico en Puno, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existía entre la percepción del clima laboral y las satisfacción laboral mencionó que el propiciar un adecuado clima laboral trae como consecuencia la satisfacción laboral y aumento de la productividad, esto trae consigo la motivación del personal la perspectiva de ser valorados por la organización donde desempeñan sus labores afianzan su compromiso con su trabajo, así mismo identifica el departamento de talento humano como el socio estratégico de las organizaciones para mejorar las concomitancias interpersonales y el clima laboral, evitando la rotación constante de personal y manteniendo comprometidos y motivados a los trabajadores.

Referente al objetivo específico de diagnosticar el Clima Laboral en la organización se verifico que la frecuencia porcentual el nivel que tiene mayor ponderación es muy bueno con un 52% verificando que dentro de la organización existe un buen clima laboral también se evidencia este incide en todas las areas de la organización y que a pesar de que esta investigación demuestra estabilidad, la

variable no es estática sino dinámica, se debe construir continuamente con sus propios mecanismos y con ayuda de todos los colaboradores y de las jefaturas.

Realizando la comparación de los resultados obtenidos con los de otros autores, se puede apreciar que una buena gestión por procesos ayuda a las organizaciones a enaltecer su competitividad o la planificación estructural, estableciéndose estándares medibles y monitorizadas que ayuden a la mejora continua, demostrando que el desempeño de cada uno de los colaboradores se vea expresado en el mejoramiento del entorno laboral, relaciones interpersonales y por ende un mejor clima laboral el cual repercutirá directamente en la productividad.

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación son muy importantes para la organización en estudio puesto que se ha dado a conocer la relación entre las variables y dimensiones, pudiéndose conocer una mejor manera de gestionar sus procesos y optimizar el nivel del clima laboral, pudiéndose establecer estrategias para su mejora.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se finaliza el estudio afirmando la existencia de correlación de las variables Gestión por procesos y clima laboral en el concesionario de autos Chiclayo 2022 con un R Pearson de 0.642, de correlación bueno moderado, con la significancia bilateral es  $P < 0.01$ , ajustándose a un modelo lineal.
2. El análisis realizado para el diagnóstico de la variable gestión por procesos, mostró que la dimensión más débil es el control, el cual se refiere al establecimiento de estándares en el monitoreo e inspección de los procesos el cual se debe mejorar para el alto funcionamiento de los procedimientos, detallando que es una de las debilidades de la organización, a su vez el estudio arrojó que las dimensiones más fuertes es el Diseño y mejora, demostrando que el concesionario cuenta con una filosofía de mejora continua la cual es aceptada y valorada por los colaboradores de la organización.
3. El Diagnostico realizado para la variable Clima laboral proyectó que la dimensión más débil es el liderazgo, refiriéndose que se debe reforzar la empatía, reconocimiento, comunicación y compromiso para con los colaboradores, así evitar el índice de rotación e insatisfacción de los colaboradores y enfocarlos hacia el compromiso con la organización y cumplimiento de objetivos. A su vez el análisis mostró que la dimensión más fuerte en esta variable es el comportamiento individual, a pesar de la falencia con el liderazgo los colaboradores se muestran resilientes al panorama y buscan la mejoría a través de su comportamiento para con la organización.
4. Se estableció que existe relación entre la gestión por procesos identificándolo con un 44% de nivel bueno con el clima laboral mostrándose a un nivel del 52% muy bueno.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Finalmente, según lo contemplado en la investigación se esbozan algunas recomendaciones, con la finalidad de buscar el eficaz control por procesos y clima laboral.

1. A la gerencia operativa, permanecer con la mejora continua dentro de los principios de la gestión por procesos, implementar procesos con la finalidad de optimizar el clima laboral y conseguir el cumplimiento de los objetivos y metas trazados por la organización.
2. Ejecutar mapas de procesos de la organización que permita monitorear y llevar un mejor control, estos debe consistir en la representación gráfica de los mismos que accedan al entendimiento e importancia y faciliten su ejecución, midiendo de forma más eficiente y oportuna cada proceso.
3. Al área de recursos humanos se sugiere trabajar en la capacitación de los jefes de areas, para mejorar el liderazgo en cada uno de los departamentos, manteniendo al personal capacitado y calificado, implementar un sistema que optimice los canales de comunicación entre las areas.
4. Se recomienda a los futuros investigadores gestionar estudios más detallados de como el control y mejora continua de los procesos pueden relacionarse elocuentemente con el clima laboral, para la mejora de la productividad en una organización.

## REFERENCIAS

- Abdur, R., Salaha U., & Sharan K. (2018). Application of Six Sigma using Define Measure Analyze Improve Control (DMAIC) *methodology in Garment Sector*. Dialnet, 810-828.
- Advincula S., Huanes L., & Rivera C. (2018). Repositorio de Tesis Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle. *Características del clima laboral en el departamento de recursos humanos de una entidad pública*: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5287?show=full>
- Apaza M. Marleny. (2018). RESPOSITORIO DE TESIS POST GRADO UNAP. [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8130/Marleny\\_Apaza\\_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8130/Marleny_Apaza_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asturias Corporacion Universitaria. (2018). Centro Virtual. [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp\\_gestion\\_calidad/clase2\\_pdf1.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf)
- Ballina R. Francisco. (2022). *Criticizes the concept of leadership in american administrative theory*. Revista Iberoamericana de Contaduria, Economia y Administracion, 22.
- Barrera C., Barrientos V., Santiago P., & Canepa S. (2018). *Gestion de procesos de negocio* Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081332>
- Bermudez P., Delgado V., Castro A., Renté L., & Hernández, N. (23 de Julio de 2018). *Strategic Evaluation of Project Management Organizations*. *Epistemus*, 22-30.
- Cadena M., Mediavilla G., Paladines M., Rodriguez R., & Velasco A. (2021). *Population, sample and survey*. Revista Electronica Tambara, 1200-1211.
- Carrion C. Billy J. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Zaña región Lambayeque*. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7754/BC-2640%20CARRION%20COLCHADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Carrión C., Loli P., & Espinoza M. (2022). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. Dialnet, 193-207.
- Castanedo Armando. (25 de 10 de 2019). *Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo XXI*. La Habana, Cuba.
- Castiblanco M., & Lopez C. (2021). *Work climate influencing factor in the level of productivity: the case of union soluciones Sas*.
- Caycho, C., Castillo, C., & Merino, V. (2020). *Manual de estadística no paramétrica aplicada a los negocios*. Lima, Lima, Perú.
- Cevallos C. Julio. D. (Febrero de 2021). *La influencia del clima laboral en la motivación de los servidores de la dirección de acción social inclusión y participación del gobierno provincial de Esmeraldas*. Esmeralda, Ecuador.
- Coronado S. Gloria E. (2019). *Sistema de control interno para la mejora de los procesos de ejecución presupuestal en las facultades de ingeniería de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo*. REPOSITRORIO UNPRG. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5966>
- Cruz G., Martinez M., & Quintero S. (2018). *Exploratory factorial structure climate and labor flexibility*. Revista de Antropología y Sociología, 55-72.
- Czocher, J., Subanemy K., & Roan, E. (2020). *Design and validation of two measure: Comperence and selfefficacy in mathematical modeling*. Theory and Research Methods, 2308-2316.
- Delgado C., Montealegre G., & Montealegre H. (2018). *Relaciones entre el pensamiento estratégico y la gestión de los procesos de innovación de productos en empresas agroindustriales del departamento de Tolima*. Pensamiento y Gestión, 67-85.
- Delgado S., & Casilda M. (Julio de 2019). *Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food*. Lima, Peru. Revistas de investigación UNMSM: <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>

- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2019). *The sage Handbook of qualitative Research*. Gedisa, 15-20.
- Diez O. Maria C. (22 de 06 de 2021). *The motivation in talent management in organizations*. Valladolid, Valladolid, España.
- Farias M., & Zambrano C. (2021). *Gestión de talento humano y su influencia en el clima laboral en empresas de Manabí* Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219367>
- González G., Leal R., Martínez C., & Morales F. (2019). *Process Management tools*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 27-30.
- Grajales G. Tevni. (27 de 03 de 2021). *Descriptive correlational” studies: Correct term?* Rev Med, 1382-1384. <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Hernandez L., Espinosa C., Rodriguez, J., Chacón R., Toloza S., Arenas T., Bermúdez P. (2018). *On the proper use of the Pearson correlation coefficient: definitions, properties and assumptions*. Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y terapeutica, 587-601.
- Hernandez M., & Avila, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Boletín Científico de las ciencias económicas administrativas del ICEA, 50-51.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología: Diseño y desarrollo de procesos de investigación*. Mexico.
- Jordan B. Solange D. (2020). Repositorio de Tesis EAN. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9942/JordanSolange2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llanes F., Isaac G., Moreno P., & Garcia V. (2019). *From Management by Porcees to tjhe integrated administration by processes*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=dbb77a3b-07cb-4629-ba31-3ec7b395de6e%40redis>

- Lopez S., & Castiblanco M. (Julio de 2021). *Clima laboral y su influencia en la productividad de la organización*. Ebsco host. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=68db9e07-81f5-4a50-9728-b4d88a58c98b%40redis>
- Maldonado, Jose A. (2018). *Gestion de Procesos*. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION\\_DE\\_PROCESO\\_S\\_2018-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628367708&Signature=HQWEqyxMDkfC6a1DzXdCkaxt6GweaLUNC1~ZP785b~YQgDdKixdKha0TCOVYludgdXGMWt8~j-PlORqdY9MMZoZAu2LnPGLHnemR2kw1eMsoMITo9rs8pA4aEksg23yXi9](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESO_S_2018-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628367708&Signature=HQWEqyxMDkfC6a1DzXdCkaxt6GweaLUNC1~ZP785b~YQgDdKixdKha0TCOVYludgdXGMWt8~j-PlORqdY9MMZoZAu2LnPGLHnemR2kw1eMsoMITo9rs8pA4aEksg23yXi9)
- Marin G., & Perez G. (2021). *Gestion por procesos en redes de cooperacion intersectoriales en la Peninsula de Paraguana- Venezuela*. *Revista de Ciencias Sociales-Venezuela*, 6-7.
- Medina L. Alberto (2019). *Procedure for process management: methods and support tool*. *Ingeniare*, 328-342.
- Mero V. Jessica M. (2018). *Company, administration and administrative process*. *Ciencia economicas y empresariales*, 84-102.
- Miranda N., & Villasis K. (2019). *La ética de la investigación en seres humanos*. *RAM revista Alergia México*, 115-121.
- Muñoz V. Fabian M. (2018). *Desarrollo de un sistema para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. REPOSITORIO DE TESIS UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Ortiz P., & Ortiz R. (2021). *Pearson and Spearman, Interchangeable coefficients communications in statistics*, 53-63.
- Perez F. Jose A. (2019). *Gestion por procesos*. Madrid: Esic Editorial.
- Pilligua L., & Arteaga U. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

- Puertas C. Diana X. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma S.A.*  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12232/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Razuri R. Heidi H. (2021). *Gestión por procesos para la productividad en la empresa Ingesagua, Lambayeque.* Repositorio UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61032/R%  
 %a1zuri\\_RHH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61032/R%c3%a1zuri_RHH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes P. Heriberto (2021). Repositorio de tesis UNMSM. *Propuesta de mejora de los procesos productivos en una fabrica de tubos plasticos en Arequipa-Peru:*  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16392/Reyes\\_ph.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16392/Reyes_ph.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ribes Iñesta, E. (2018). *El estudio Cientifico de la conducta Individual.* Mexico: El Manual Modernos S.A, de C.V.
- Rodriguez , M., & Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigacion de corte Transversal.* Revista medica sanitaria, 141 -146.  
[https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321\\_Disenio\\_de\\_investigacion\\_de\\_Corte\\_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf)
- Rodriguez R., & Reguant A. (2018). *Calculate the reliability of a questionnaire or scale using SPSS: Cronbach's alpha coefficient.* Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 9-10.
- Rojas V. Yesica Y. (2020). *La Gestion por procesos y el clima laboral en el area de Gestion Humana de una empresa Agroindustrial 2020.* Chiclayo, Chiclayo, Peru.
- Romero P. Rolando R. (2020). *Relación del clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área de producción de ladrillo de la empresa Cerámicos Lambayeque de la ciudad de Chiclayo 2020.* Repositorio de tesis

- Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.  
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8915/Romero\\_%20Paredes\\_%20Rolando\\_%20Ronald.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8915/Romero_%20Paredes_%20Rolando_%20Ronald.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar S., Garro A., & Aliaga P. (2018). *La incidencia de la gestion por procesos en los organismos gubernamentales*. Dialnet.
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2018). *Methodology and designs in scientific research*. Lima: Editorias Bussines Suport.
- Santana Maria I. (Mayo de 2021). *Clima laboral, influencia del liderazgo en el desempeño y eficiencia de los colaboradores en entidades publicas y privadas en la ciudad de Citré, provincia de Herrera, República de panamá*. revistas.up.ac.pa/.  
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/antataura/article/view/2525/2281>
- Santisteban C. Lucía (2020). *El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque sede Chiclayo*. Repositorio de Tesis UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49030?show=full&locale-attribute=es>
- Soto E. Juan L. (2021). *Descriptive Statistics IV: Presentation of data I (Tables, histograms, polygons and ogives)*. Academia Accelerating the word's research, 101-112.
- Vallejos F., & Torres G. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la oductividad de la fuerza de ventas de la empresa Aladino S.R.L.* Repositorio Universidad Privada del Norte:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27256/Torres%20Guarniz%2c%20Rogger%20Eduardo-Vallejos%20Fern%c3%a1ndez%2c%20Fiorella.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Zallas E., Molina R., Coss G., & Valdes A. (2019). *Composicion Factorial exploratoria del clima laboral - Mexico*. Hologramatica.  
[http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/1848/holog30\\_v1\\_pp29\\_43.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/1848/holog30_v1_pp29_43.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

Gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles Chiclayo.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	ENFOQUE/ NIVEL/DISEÑO	TECNICA/ INSTRUMENTO
<p>Problema Principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el clima laboral en el concesionario de automóviles Chiclayo 2022?</p>	<p>Objetivo Principal: Determinar la relación de la gestión de procesos y el clima laboral en el concesionario de automóviles Chiclayo 2022</p> <p>Objetivos Específicos Diagnosticar la Gestión por procesos en la empresa</p> <p>Realizar un diagnóstico del clima laboral</p> <p>Establecer la relación entre la gestión de procesos y el clima laboral</p>	<p>Existe relación entre la gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles.</p>	<p>Gestión por procesos</p> <p>Clima Laboral</p>	<p>Unidad de análisis: Concesionario de Automóviles en Chiclayo 2022</p> <p>Población: Colaboradores de la organización 80 personas</p> <p>Muestra: 66 de los colaboradores</p>	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptiva – correlaciona No experimental- Transversal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método de análisis de investigación: Estadística descriptiva</p>

## Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables

### Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>Gestión por procesos</b>	Es una metodología organizacional y disciplinaria de gestión, tiene como objetivo la mejora del desempeño y optimizar los procesos de cada organización, mediante la gestión de procesos se debe diseñar, formar, organizar, documentar y optimizar de forma continua (Gestión de Procesos, 2018)	Es la manera más eficaz para progresar y desarrollar acciones que cumplan con las expectativas de los usuarios tanto internos como externos, de tal forma que facilite la toma de decisiones.	Diseño  Control  Mejora	Desarrollo e implementación Innovación Cumplimiento de las expectativas del cliente  Control de procesos Seguimiento de procesos Comunicación y transparencia de la información de los procesos Mejora Continua Participación de los equipos de colaboradores	Cuestionario
<b>Clima Laboral</b>	Conjunto de características indisolubles que refieren a una entidad, diferenciándola de otra e intervienen en el comportamiento los colaboradores que la forman, es la suma de las percepciones sobre el medio humano, físico de la organización en la que se desempeñan (Cruz Garcia, Martinez Muñoz, & Quintero Soto, 2018)	El clima laboral es el entorno tanto tangible como humano en el que se desarrollan las labores de los colaboradores en la organización.	Liderazgo  Motivación  Comportamiento individual	Efectividad Aptitudes personales Capacidades Alcance Responsabilidad Política laboral Condiciones de trabajo Incentivos Compromiso Organizacional	Cuestionario

### **Anexo 03:** Calculo de la muestra.

**Formula:**

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

**Donde:**

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = Población total, o universo

**Z** = Porcentaje de fiabilidad.

**p** = Probabilidad de ocurrencia

**q** = Probabilidad de no ocurrencia

**e** = Error de muestreo

**Desarrollo:**

$$n = \frac{80 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.5^2 * (80 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 66.35$$

## Anexo 04: Cuestionario de Gestión por procesos

**Instrucciones:** Marque con una "X" la respuesta que crea ser la más apropiada de acuerdo a perspectiva en la organización, sugiriéndose tomar el tiempo adecuado para leer cada pregunta y marcar cada respuesta.

Valores de Escala de Likert				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Diseño	Desarrollo e implementación	Se dispone de un mapa de procesos de la organización definido y documentado					
		Se involucran en el Diseño de los procesos los Gerentes de la empresa.					
	Cumplimiento de las expectativas del cliente	Existe la necesidad de generar cohesión entre las áreas en cuanto al diseño de sus procesos para la satisfacción del cliente.					
		Los procesos de la organización funcionan diferente a como están definidos causando insatisfacción					
	Innovación	La documentación generada en los procesos es estandarizada para todos los colaboradores y áreas					
		Los procesos en la empresa están diseñados para el desarrollo e implementación eficazmente					
Control	Control de procesos	Los procesos actualmente están bajo control estadístico de calidad (KPIs).					
		Todos los colaboradores disponen de un programa de gestión integrada de procesos (ERP)					
	Seguimiento de Procesos	Miden los resultados de control de proceso					
		Se realiza seguimiento al resultado y se retroalimenta					
	Comunicación y transparencia de la información de los procesos	Tienen un sistema de retroalimentación y control que garantice que la información cuando algo no está funcionando correctamente					
		Los datos de gestión de procesos son publicados y disponible para los colaboradores.					
Mejora	Participación de los equipos de colaboradores	La Gerencia y las jefaturas se involucran en la mejora de los procesos					
		Los colaboradores de la empresa se comprometen con la mejora de procesos					
		En la empresa se esfuerzan por la mejora continua de los procesos, en lugar de adoptar un enfoque estático.					
	Mejora Continua	Creer que la mejora de un proceso nunca es completa, siempre hay espacio para una mejora más incremental.					
		Tienen definido e implementado un sistema de mejora continua					
		Se realiza una gestión Predictiva, proactiva y reactiva de la organización en tiempo real					

## Anexo 05: Cuestionario de Clima Laboral

**Instrucciones:** Marque con una "X" la respuesta que crea ser la más apropiada de acuerdo a perspectiva en la organización, sugiriéndose tomar el tiempo adecuado para leer cada pregunta y marcar cada respuesta.

Valores de Escala de Likert				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<i>Liderazgo</i>	<i>Aptitudes personales</i>	Contribuye tu jefe en las relaciones interpersonales					
		Cree que las Gerencias ejercen un liderazgo efectivo					
	<i>Efectividad</i>	Considera que las tareas son asignadas equitativamente entre trabajadores					
		Existe una actitud democrática y escucha activa a tus opiniones laborales					
	<i>Capacidades</i>	Sientes que con tu trabajo contribuyes al logro de metas y objetivos de la organización					
		Consideran que en su área se fomenta y se practica el trabajo en equipo					
<i>Motivación</i>	<i>Alcance</i>	Sientes que el trabajo que realizas es reconocido					
		Participas de las actividades de integración institucional					
	<i>Responsabilidad</i>	Estima que la responsabilidad asignada es acorde a tus capacidades					
		Consideras que la función que realizas va acorde con los incentivos económicos, se ejecutan con compromiso					
	<i>Política laboral</i>	Opina que las condiciones laborales son adecuadas					
		Consideras que las tareas que ejecutas trascienden el ámbito laboral					
<i>Comportamiento individual</i>	<i>Incentivos Compromiso organizacional</i>	Cree que el comportamiento individual de los colaboradores afecta el ambiente					
		Tiene importancia sus actitudes en la organización					
		A través de las actitudes de sus compañeros se crea un buen ambiente laboral					
	<i>Mejora Continua Condiciones de trabajo</i>	Se siente parte de la organización en la que labora					
		Considera que los valores personales son importantes, dentro del clima labora					
		El ambiente en el que trabaja es agradable					

## Anexo 06: Confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbrach

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	15	100
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	15	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

### Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.98	36

### Interpretación de fiabilidad

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	]0.9,1]
	Muy	
2	bueno	]0.7,0.9]
3	Bueno	]0.5,0.7]
4	Regular	]0.3,0.5]
5	Deficiente	]0.,0.3]

(Rodriguez & Reguant, 2018)

### Estadística de elemento

	Desv. Desviación	Media	N
P 1	1.84	2.59	15
P 22	1.72	2.64	15
P 28	1.69	2.95	15
P 10	1.66	3.03	15
P 8	1.56	3.19	15
P 18	1.45	3.41	15
P 12	1.44	3.16	15
P 21	1.40	3.25	15
P 2	1.40	3.07	15
P 4	1.40	2.58	15
P 24	1.26	3.41	15
P 9	1.26	3.33	15
P 25	1.20	3.37	15
P 31	1.16	3.63	15
P 35	1.09	3.54	15
P 20	1.07	3.64	15
P 5	1.02	3.32	15
P 17	0.96	3.53	15
P 11	0.93	3.72	15
P 7	0.92	3.60	15
P 33	0.86	3.98	15
P 3	0.86	3.98	15
P 13	0.86	3.80	15
P 15	0.83	3.98	15
P 29	0.83	3.56	15
P 6	0.78	3.88	15
P 19	0.78	3.63	15
P 30	0.78	3.63	15
P 27	0.69	3.96	15
P 16	0.62	4.17	15
P 23	0.60	4.05	15
P 14	0.43	4.09	15
P 32	0.37	4.31	15
P 36	0.36	4.25	15
P 34	0.29	4.71	15
P 26	0.29	4.13	15

## Anexo 07: Validación de Expertos



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 26 de mayo de 2022

Señor (a)

Dr. / Mg Mirko Enrique Santillan Herrera

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Administración de Negocios.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

  
Estefani Elizabeth Fernández Montenegro



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario

**2. Autor original:**

Estefani Elizabeth Fernandez Montenegro

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar la relación que existe entre la Gestión por procesos y el clima laboral de los colaboradores de la Organización Automotores Inka SAC.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente instrumento está estructurado en base a 36 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

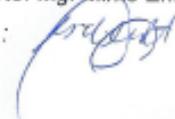
El instrumento será aplicado a una muestra de 66 colaboradores donde se desarrollará la investigación.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles Chiclayo**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión por procesos	Diseño	Desarrollo e implementación	Se dispone de un mapa de procesos de la organización definido y documentado	X		X		X		X			
			Se involucran en el Diseño de los procesos los Gerentes de la empresa.	X		X		X		X			
		Cumplimiento de las expectativas del cliente	Existe la necesidad de generar cohesión entre las áreas en cuanto al diseño de sus procesos para la satisfacción del cliente	X		X		X		X			
			Los procesos de la organización funcionan diferente a como están definidos causando insatisfacción	X		X		X		X			
		Innovación	La documentación generada en los procesos es estandarizada para todos los colaboradores y áreas	X		X		X		X			
			Los procesos en la empresa están diseñados para el desarrollo e implementación eficazmente	X		X		X		X			
	Control	Control de procesos	Los procesos actualmente están bajo control estadístico de calidad (KPIs).	X		X		X		X			
			Todos los colaboradores disponen de un programa de gestión integrada de procesos (ERP)	X		X		X		X			
		Seguimiento de Procesos	Miden los resultados de control de proceso	X		X		X		X			
			Se realiza seguimiento al resultado y se retroalimenta	X		X		X		X			
			Comunicación y transparencia de la información de los procesos	Tienen un sistema de retroalimentación y control que garantice que la información cuando algo no está funcionando correctamente	X		X		X		X		
				Los datos de gestión de procesos son publicados y disponible para los colaboradores.	X		X		X		X		
	Mejora	Participación de los equipos de colaboradores	La Gerencia y las jefaturas se involucran en la mejora de los procesos	X		X		X		X			
			Los colaboradores de la empresa se comprometen con la mejora de procesos	X		X		X		X			
			En la empresa se esfuerzan por la mejora continua de los procesos, en lugar de adoptar un enfoque estático.	X		X		X		X			
		Mejora Continua	Green que la mejora de un proceso nunca es completa, siempre hay espacio para una mejora más incremental.	X		X		X		X			
			Tienen definido e implementado un sistema de mejora continua	X		X		X		X			
			Se realiza una gestión Predictiva, proactiva y reactiva de la organización en tiempo real	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Mirko Enrique Santillán Herrera

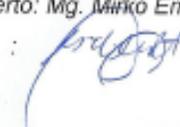
Firma del experto :



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	Liderazgo	Aptitudes personales	Contribuye tu jefe en las relaciones interpersonales	X		X		X		X		
			Cree que las Gerencias ejercen un liderazgo efectivo	X		X		X		X		
		Efectividad	Considera que las tareas son asignadas equitativamente entre trabajadores	X		X		X		X		
			Existe una actitud democrática y escucha activa a tus opiniones laborales	X		X		X		X		
		Capacidades	Sientes que con tu trabajo contribuyes al logro de metas y objetivos de la organización	X		X		X		X		
			Consideran que en su área se fomenta y se practica el trabajo en equipo	X		X		X		X		
	Motivación	Alcance	Sientes que el trabajo que realizas es reconocido	X		X		X		X		
			Participas de las actividades de integración institucional	X		X		X		X		
		Responsabilidad	Estima que la responsabilidad asignada es acorde a tus capacidades	X		X		X		X		
			Consideras que la función que realizas va acorde con los incentivos económicos, se ejecutan con compromiso	X		X		X		X		
		Política laboral	Opina que las condiciones laborales son adecuadas	X		X		X		X		
			Consideras que las tareas que ejecutas trascienden el ámbito laboral	X		X		X		X		
	Comportamiento individual	Incentivos	Cree que el comportamiento individual de los colaboradores afecta el ambiente	X		X		X		X		
			Tiene importancia sus actitudes en la organización	X		X		X		X		
		Compromiso organizacional	A través de las actitudes de sus compañeros se crea un buen ambiente laboral	X		X		X		X		
			Se siente parte de la organización en la que labora	X		X		X		X		
		Mejora Continua Condiciones de trabajo	Considera que los valores personales son importantes, dentro del clima laboral	X		X		X		X		
			El ambiente en el que trabaja es agradable	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Mirko Enrique Santillán Herrera

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles Chiclayo

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario

**3. TESISISTA:**

Br. ~~Estefani~~ Elizabeth Fernandez Montenegro

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de Mayo de 2022

 <hr/> <p>DNI N.º 10628019 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

*Colocar Constancia SUNEDU del validador*

<b>GRADUADO</b>	<b>GRADO O TÍTULO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
SANTILLAN HERRERA, MIRKO ENRIQUE DNI 10628019	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERÍA CIVIL Fecha de diploma: 29/10/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
SANTILLAN HERRERA, MIRKO ENRIQUE DNI 10628019	TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO CIVIL Fecha de diploma: 08/05/01 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
SANTILLAN HERRERA, MIRKO ENRIQUE DNI 10628019	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERÍA ESTRUCTURAL Fecha de diploma: 16/05/12 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de mayo de 2022

Señor (a)

Dr. / Mg Jhana Guevara Dávila

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Administración de Negocios.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma \_\_\_\_\_



Estefani Elizabeth Fernandez Montenegro

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles Chiclayo**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión por procesos	Diseño	Desarrollo e implementación	Se dispone de un mapa de procesos de la organización definido y documentado	X		X		X		X		
			Se involucran en el Diseño de los procesos los Gerentes de la empresa.	X		X		X		X		
		Cumplimiento de las expectativas del cliente	Existe la necesidad de generar cohesión entre las áreas en cuanto al diseño de sus procesos para la satisfacción del cliente	X		X		X		X		
			Los procesos de la organización funcionan diferente a como están definidos causando insatisfacción	X		X		X		X		
		Innovación	La documentación generada en los procesos es estandarizada para todos los colaboradores y áreas	X		X		X		X		
			Los procesos en la empresa están diseñados para el desarrollo e implementación eficazmente	X		X		X		X		
	Control	Control de procesos	Los procesos actualmente están bajo control estadístico de calidad (KPIs).	X		X		X		X		
			Todos los colaboradores disponen de un programa de gestión integrada de procesos (ERP)	X		X		X		X		
		Seguimiento de Proceso	Miden los resultados de control de proceso	X		X		X		X		
			Se realiza seguimiento al resultado y se retroalimenta	X		X		X		X		
		Comunicación y transparencia de la información de los procesos	Tienen un sistema de retroalimentación y control que garantice que la información cuando algo no está funcionando correctamente	X		X		X		X		
			Los datos de gestión de procesos son publicados y disponible para los colaboradores.	X		X		X		X		
	Mejora	Participación de los equipos de colaboradores	La Gerencia y las jefaturas se involucran en la mejora de los procesos	X		X		X		X		
			Los colaboradores de la empresa se comprometen con la mejora de procesos	X		X		X		X		
			En la empresa se esfuerzan por la mejora continua de los procesos, en lugar de adoptar un enfoque estático.	X		X		X		X		
		Mejora Continua	Creer que la mejora de un proceso nunca es completa, siempre hay espacio para una mejora más incremental.	X		X		X		X		
			Tienen definido e implementado un sistema de mejora continua	X		X		X		X		
			Se realiza una gestión Predictiva, proactiva y reactiva de la organización en tiempo real	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MBA. Jhana Guevara Dávila.

Firma del experto :



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	Liderazgo	Aptitudes personales	Contribuye tu jefe en las relaciones interpersonales	X		X		X		X		
			Cree que las Gerencias ejercen un liderazgo efectivo	X		X		X		X		
		Efectividad	Considera que las tareas son asignadas equitativamente entre trabajadores	X		X		X		X		
			Existe una actitud democrática y escucha activa a tus opiniones laborales	X		X		X		X		
		Capacidades	Sientes que con tu trabajo contribuyes al logro de metas y objetivos de la organización	X		X		X		X		
			Consideran que en su área se fomenta y se practica el trabajo en equipo	X		X		X		X		
	Motivación	Alcance	Sientes que el trabajo que realizas es reconocido	X		X		X		X		
			Participas de las actividades de integración institucional	X		X		X		X		
		Responsabilidad	Estima que la responsabilidad asignada es acorde a tus capacidades	X		X		X		X		
			Consideras que la función que realizas va acorde con los incentivos económicos, se ejecutan con compromiso	X		X		X		X		
			Política laboral	Opina que las condiciones laborales son adecuadas	X		X		X		X	
	Consideras que las tareas que ejecutas trascienden el ámbito laboral	X			X		X		X			
	Comportamiento individual	Incentivos	Cree que el comportamiento individual de los colaboradores afecta el ambiente	X		X		X		X		
			Tiene importancia sus actitudes en la organización	X		X		X		X		
		Compromiso organizacional	A través de las actitudes de sus compañeros se crea un buen ambiente laboral	X		X		X		X		
			Mejora Continua Condiciones de trabajo	Se siente parte de la organización en la que labora	X		X		X		X	
		Considera que los valores personales son importantes, dentro del clima laboral		X		X		X		X		
				El ambiente en el que trabaja es agradable	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: MBA. Jhana Guevara Dávila.

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 3. TESISTA:

Br. Estefani Elizabeth Fernandez Montenegro

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación , levantando las indicaciones.

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de Mayo de 2022

COESPE: 1054

46575972  
EXPERTO



Colocar Constancia SUNEDU del validador

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>GUEVARA DAVILA, JHANA DNI 46676972</p>	<p>BACHILLER EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 03/12/14 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU</p>
<p>GUEVARA DAVILA, JHANA DNI 46676972</p>	<p>LICENCIADA EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 16/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU</p>
<p>GUEVARA DAVILA, JHANA DNI 46676972</p>	<p>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/08/2016 Fecha egreso: 21/12/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 30 de mayo de 2022

Señor (a)

Dr. / Mg Mariely Soledad Almeyda Torres

Ciudad.-

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Administración de Negocios.*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

*Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:*

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

Firma \_\_\_\_\_



*Estefani Elizabeth Fernandez Montenegro*



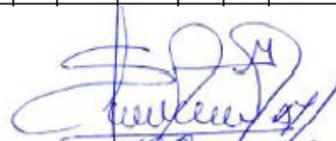
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión por procesos	Diseño	Desarrollo e implementación	Se dispone de un mapa de procesos de la organización definido y documentado	X		X		X		X			
			Se involucran en el Diseño de los procesos los Gerentes de la empresa.	X		X		X		X			
		Cumplimiento de las expectativas del cliente	Existe la necesidad de generar cohesión entre las áreas en cuanto al diseño de sus procesos para la satisfacción del cliente	X		X		X		X			
	Los procesos de la organización funcionan diferente a como están definidos causando insatisfacción		X		X		X		X				
	Innovación	La documentación generada en los procesos es estandarizada para todos los colaboradores y áreas	X		X		X		X				
		Los procesos en la empresa están diseñados para el desarrollo e implementación eficazmente	X		X		X		X				
	Control	Control de procesos	Los procesos actualmente están bajo control estadístico de calidad (KPIs).	X		X		X		X			
			Todos los colaboradores disponen de un programa de gestión integrada de procesos (ERP)	X		X		X		X			
		Seguimiento de Procesos	Miden los resultados de control de proceso	X		X		X		X			
			Se realiza seguimiento al resultado y se retroalimenta	X		X		X		X			
			Comunicación y transparencia de la información de los procesos	Tienen un sistema de retroalimentación y control que garantice que la información cuando algo no está funcionando correctamente	X		X		X		X		
				Los datos de gestión de procesos son publicados y disponible para los colaboradores.	X		X		X		X		
	Mejora	Participación de los equipos de colaboradores	La Gerencia y las jefaturas se involucran en la mejora de los procesos	X		X		X		X			
			Los colaboradores de la empresa se comprometen con la mejora de procesos	X		X		X		X			
			En la empresa se esfuerzan por la mejora continua de los procesos, en lugar de adoptar un enfoque estático.	X		X		X		X			
		Mejora Continua	Creer que la mejora de un proceso nunca es completa, siempre hay espacio para una mejora más incremental.	X		X		X		X			
			Tienen definido e implementado un sistema de mejora continua	X		X		X		X			
			Se realiza una gestión Predictiva, proactiva y reactiva de la organización en tiempo real	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: MBA. Mariely Soledad Almeyda Torres.

Firma del experto :



MARIELY SOLEDAD ALMEYDA TORRES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	Liderazgo	Aptitudes personales	Contribuye tu jefe en las relaciones interpersonales	X		X		X		X		
			Cree que las Gerencias ejercen un liderazgo efectivo	X		X		X		X		
		Efectividad	Considera que las tareas son asignadas equitativamente entre trabajadores	X		X		X		X		
			Existe una actitud democrática y escucha activa a tus opiniones laborales	X		X		X		X		
			Sientes que con tu trabajo contribuyes al logro de metas y objetivos de la organización	X		X		X		X		
	Capacidades	Consideran que en su área se fomenta y se practica el trabajo en equipo	X		X		X		X			
		Motivación	Alcance	Sientes que el trabajo que realizas es reconocido	X		X		X		X	
	Participas de las actividades de integración institucional			X		X		X		X		
	Responsabilidad		Estima que la responsabilidad asignada es acorde a tus capacidades	X		X		X		X		
			Consideras que la función que realizas va acorde con los incentivos económicos, se ejecutan con compromiso	X		X		X		X		
			Opina que las condiciones laborales son adecuadas	X		X		X		X		
	Política laboral	Consideras que las tareas que ejecutas trascienden el ámbito laboral	X		X		X		X			
	Comportamiento individual	Incentivos	Cree que el comportamiento individual de los colaboradores afecta el ambiente	X		X		X		X		
			Tiene importancia sus actitudes en la organización	X		X		X		X		
		Compromiso organizacional	A través de las actitudes de sus compañeros se crea un buen ambiente laboral	X		X		X		X		
			Se siente parte de la organización en la que labora	X		X		X		X		
		Mejora Continua Condiciones de trabajo	Considera que los valores personales son importantes, dentro del clima laboral	X		X		X		X		
			El ambiente en el que trabaja es agradable	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MBA. Mariely Soledad Almeyda Torres.

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



MARIELY SOLEDAD ALMEYDA TORRES  
COESPEN N°893  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
CONSEJO REGIONAL IIMA



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario

### 3. TESISISTA:

Br. Estefani Elizabeth Fernandez Montenegro

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de Mayo de 2022

 <p>MARILY SOLEDAD ALMEYDA TORRES COESPE N°993 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ CONSEJO REGIONAL LIMA 44682250 Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALMEYDA TORRES, MARIELY SOLEDAD DNI 44682250	BACHILLER EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 03/12/14 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
ALMEYDA TORRES, MARIELY SOLEDAD DNI 44682250	LICENCIADA EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 11/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
ALMEYDA TORRES, MARIELY SOLEDAD DNI 44682250	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/08/2016 Fecha egreso: 21/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

### **Anexo 08:** Interpretación coeficiente de Pearson

El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson mide el grado de asociación lineal entre dos variables.

A continuación se presenta la tabla para la interpretación de acuerdo a los resultados obtenidos de acuerdo a (Hernandez Lalinde, y otros, 2018).

<b>Valor</b>	<b>Intensidad</b>
1	Perfecta
0.81 - 0.99	Alta
0.61 – 0.80	Medio - alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Media - baja
0.01 – 0.20	baja
0	nula

**Anexo 09:** Carta de consentimiento otorgado por la empresa



---

Sociedad de Automotores Inka SAC  
Car. Panamericana Norte S/N Ex. Fd.  
Iris Sub Lote 3 – JLO – Chiclayo  
Tel (51) 01 608400

**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

Chiclayo, 22 de junio del 2022

SRES.

UNIDAD DE POSGRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Reciba nuestro cordial saludo en nombre de Automotores Inka SAC.

La señorita, Bach. Estefani Elizabeth Fernandez Montenegro, presento solicitud para el desarrollo de su proyecto de tesis: Gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles, Chiclayo, la cual fue aceptada y recibirá toda la colaboración necesaria para que culmine de forma exitosa.

Felicitamos a la universidad Cesar Vallejos por su constante compromiso en la transformación de la sociedad a través de la Educación.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lesvy Culquicondor Delgado', is written over a horizontal line.

Lesvy Culquicondor Delgado  
Gerencia Administrativa