



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de procesos y administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olgún Logístico E.I.R.L., Trujillo 2021.

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

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Zavaleta Padilla, Pablo Roberto (orcid.org/0000-0003-4082-3100)

**ASESOR:**

Mg. Nauca Torres, Enrique Santos (orcid.org/0000-0002-5052-1723)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi familia que es la joya más preciada que se puede tener en nuestras vidas.

A mí esposa por el apoyo incondicional que me brinda cada día, el esfuerzo constante para alentarme para poder ser un profesional exitoso y así poder sostener a mi familia; estoy muy complacido y feliz con ella que siempre está a mi lado recordándome que todo se puede en esta vida.

## Agradecimiento

A Dios todopoderoso que es el centro primordial de mi vida, le debo mucho por el fortalecimiento que me está dando hasta ahora, lo amo mucho, siempre me cuida y me levanta en los momentos difíciles que uno pasa en la vida.

Él es mi salvador y redentor en todo momento, siempre vela por mí y estoy totalmente dedicado a él.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vij
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	8
II. MARCO TEÓRICO .....	11
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
VIII. ANEXOS .....	34

## Índice de tablas

Tabla 1	Listado de expertos.	12
Tabla 2	Coeficiente del Alfa de Cronbach en los instrumentos.	12
Tabla 3	Nivel de la gestión de procesos de los trabajadores en la empresa.	14
Tabla 4	Nivel de la administración del tiempo de los colaboradores en la empresa.	15
Tabla 5	Análisis de relación de las dimensiones de la gestión de procesos en la administración del tiempo.	16
Tabla 6	Análisis de la relación de las dimensiones de la gestión de procesos y administración del tiempo del área operativa de la empresa.	17

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Gestión de Procesos y Administración del Tiempo en el Área Operativa de la Empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022. La investigación metodológicamente es de tipo aplicada, tiene un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal nivel descriptivo correlacional, siendo su población de 30 personas, a quienes se aplica como instrumento un cuestionario, el mismo que fue validado por juicios de expertos, con una confiabilidad alta; Alfa de Cronbach superior a 0,7. Obteniendo un nivel de Rho de Spearman de 0,470 y Sig. <0,05 lo cual indico una correlación positiva débil. Se obtuvo como resultados que existen un nivel bajo de gestión de procesos con el 50% y la administración del tiempo con un nivel bajo del 53.3%. Por lo tanto; se pudo conocer el análisis de correlación de las dimensiones de la gestión de procesos en la administración del tiempo con una significancia <0,05. Se concluyó que la empresa tiene un nivel bajo en ambas variables por motivo que no se estaría aplicando herramientas de gestion y se estaría presenciando irregularidades en el proceso de reparto de mercaderia.

**Palabras clave:** Gestión, Procesos, Administración del tiempo, estrategias.

## **Abstract**

The general objective of this research work was to determine the relationship between Process Management and Time Management in the Operational Area of the Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022. Methodologically, the research is of an applied type, it has a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design with a descriptive correlational level, with a population of 30 people, to whom a questionnaire is applied as an instrument, the same one that was validated by judgments. of experts, with high reliability; Cronbach's alpha greater than 0.7. Obtaining a Spearman's Rho level of 0.470 and Sig. <0.05, which indicated a weak positive correlation. It was obtained as results that there is a low level of process management with 50% and time management with a low level of 53.3%. Therefore; It was possible to know the correlation analysis of the dimensions of process management in time management with a significance <0.05. It was concluded that the company has a low level in both variables for the reason that management tools would not be applied and irregularities would be witnessed in the merchandise distribution process.

Keywords: Management, Processes, Time management, strategies.

## I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado existen abundantes empresas económicas que realizan operaciones de producción, comercio y tienen la obligación de movilizar sus insumos o mercancías desde el lugar de origen hasta su destino final. Por lo tanto; es de suma necesidad implementar herramientas de gestión de procesos para el servicio de transporte y la administración del tiempo por ser parte de la cadena logística de la distribución que tienen como objetivo medir la productividad. Contreras, (2017)

A nivel internacional las empresas europeas como España, Francia y Australia identifican la importancia, efectividad y cuentan con buenos resultados en el ámbito empresarial. Asimismo, las organizaciones actuales en los países sudamericanos como Colombia, Ecuador, Venezuela. (Becerra, et. al 2019); tienen muchos inconvenientes en poder implementar en sus organizaciones la gestión de procesos, sus actividades se relacionan con el servicio y no cuentan con el debido procedimiento para tener sus funciones claras, esto lleva a tener un panorama oscuro en la organización. Maldonado, (2018).

Por otro lado, al respecto a la administración del tiempo en el emprendimiento sostenible en algunos países de Sudamérica como Chile, Brasil y Bolivia, contribuye y establece tareas de superación, proactividad, determinación. por este motivo; se alcanzó en poder manejar nuestro tiempo eficientemente en la organización. Asimismo; podemos decir que no es un trabajo fácil se requiere esfuerzo constante para poder desarrollar actitud positiva, muchas empresas no le dan la debida importancia y comienzan a tomar decisiones incorrectas. Hart, (2018)

A nivel nacional en el Perú, se encontró estudios que señalan la importancia de la gestión de procesos que implica en tener resultados positivos. Además; nos orienta a tener una planificación del presente y del futuro en el entorno empresarial. Con lo cual; vamos a tener presupuestos más óptimos para implementar actividades en el entorno empresarial, además; nos permite optimizar gastos para el beneficio de los trabajadores brindándole mejores procesos para su mejora. Maldonado, (2018)



Así mismo, se encontró un análisis de la administración del tiempo en las empresas peruanas permitiendo determinar eficiencia al utilizar dicha herramienta. Además; se puede realizar trabajos con mayor efectividad y rapidez, así mismo los trabajadores van tener la disposición de realizar sus tareas sin ninguna dificultad y poder tener resultados favorables, sin salir perjudicados ambas partes. Hart, (2018)

En la empresa Olguín Logístico no brinda a sus trabajadores una buena gestión de proceso porque su cultura de cambios es ineficiente, tuvo una dejadez en cuanto a su estructura organizacional, política y manual de organización y funciones que ayude a los colaboradores. La administración del tiempo fue insuficiente porque la alta gerencia tiene la dejadez en poder llevar un control de los trabajadores en las entregas de la mercadería. Barbero, (2018)

Frente a la problemática situada se formuló como pregunta de investigación; siendo la general ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos y la administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022?, mientras las específicas ¿Cuál es el nivel de la gestión de procesos de los trabajadores en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022?, ¿Cuál es el nivel de la administración del tiempo en los colaboradores en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022?, ¿Cuál es la relación de cada dimensión de la gestión de procesos y la administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022, .

La presente investigación se encontró con la siguiente justificación de acuerdo con los criterios de estudio de (Fernández y Baptista 2015), desarrollaron la teoría de Hernández Sampiere quien analizaron los siguientes aspectos: *justificación teórica*, permitió incorporar nuevas herramientas de conocimientos de gestión de procesos a la investigación sobre la problemática abordada. Fernández, (2017). *Justificación práctica*, favorece directamente a las empresas de transporte de carga vía terrestre y su gestión de procesos, reduciendo las dificultades que existen en la problemática. Rojas, (2017). *Justificación metodológica*, se basó en el cuestionario que representa un instrumento, es por

ello que dicho cuestionario puede ser utilizado y poner en práctica en diferentes empresas y organizaciones que tenga el mismo servicio de transporte. Da Silva, (2019). *Justificación social*, obtendría mejor rentabilidad para el beneficio de los trabajadores de la organización. Gorostegui, (2017)

En este sentido, tuvo como objetivo principal: Determinar la relación de la gestión de procesos y administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022, mientras las específicas, Identificar el nivel de la gestión de procesos de los trabajadores en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022, Identificar el nivel de la administración del tiempo en los colaboradores en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022, Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de procesos y la administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022.

Las hipótesis: Existe relación significativa entre gestión de procesos y administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

La importancia del estudio de investigación nos permitió investigar artículos científicos o tesis relacionados a nuestro tema de investigación, quien dio el sustento y conocimiento para ampliar nuestro entender, asimismo tener argumentos favorables para el estudiante.

Ayala (2017). La investigación se realizó en Lima. El objetivo fue determinar las herramientas de gestión de procesos. La metodología de tipo aplicada, su diseño fue no experimental de corte transversal, el nivel de estudio descriptivo-correlacional, la población se consideró finita pues se conoce que son 20 trabajadores. El resultado fue muy significativo de poder tener una herramienta muy importante, nos ayudó a poder saber sus funciones específicas en diferentes áreas y poder desenvolverse en su puesto de trabajo. En la conclusión brindo una mejora para la división de trabajo que es significativamente y con la prevención de riesgo laboral en la empresa.

Barrios, et al. (2020). Este estudio se realizó en la ciudad de Barranquilla Colombia. El objetivo fue poder ver la importancia de la gestión de procesos que ayuda a ser competitivo de las diferentes organizaciones de transporte. La metodología fue de tipo de investigación cualitativa, el diseño no experimental, su nivel descriptivo y correlacional, la población formado en 65 trabajadores. Los resultados fueron encontrados se identifican en los procesos de gestión, esto nos ayuda a poder describir las actividades que permitirán medir los resultados, competencia y validez de los procesos. En la conclusión la organización se manejó con estrategias para su desempeño, la gestión de procesos ayuda a poder tomar buenas decisiones con criterio y esto nos lleva a tener información para tomar decisiones.

Navarro (2019). Esto se realizó en la ciudad de Lima. su objetivo fue resolver dicho proyecto, determinar la relación que existe entre gestión de procesos y estrategias gerenciales. La metodología fue de tipo aplicada, el diseño No experimental – de corte transversal, su nivel descriptivo y correlacional, la población formada por 70 colaboradores, se utilizó la encuesta y el instrumento usado de testimonios es el cuestionario. Los resultados, se enfoca en poder

analizar bien las situaciones y poder tomar decisiones que ayuden a la empresa, es por ello que debemos estar seguros en poder utilizar estrategias. En la conclusión fue primordial que la organización maneje un buen desempeño, la gestión de procesos ayuda a poder tomar buenas decisiones con criterio y un análisis minucioso para el beneficio de la empresa

Medina et al. (2019). El trabajo se hizo en la ciudad Santiago – Chile. El objetivo es mejorar los procesos de gestión y lograr un enfoque para la mejora continua. La metodología es de tipo cuantitativo, diseño no experimental y la población es de 40 trabajadores. Los resultados encontrados son la implantación de una mejora funcional para la organización. Se concluyó la importancia dedicada al desempeño y el rendimiento para realizar una efectiva representación del proceso como base para la mejora continua. Esto ayudara que la empresa pueda tener las herramientas eficientes para poder seguir en el mercado que es muy competitivo en estos tiempos de pandemia

Meza et al. (2018). Este estudio se realizó en la ciudad Serena – Chile, El objetivo es identificar y describir las estrategias de posicionamiento de gestión de procesos. La metodología, de tipo cuantitativa y no experimental muestra representativa de una población mayor de 55 trabajadores, se ha aplicado un muestreo estratificado con afijación proporcional. Los resultados saber las debilidades o la ineficiencia que se puede dar en diferentes áreas, para poder saber cómo vamos ayudar a establecer estrategias y dar solución a los problemas que puede suceder dentro la empresa. En la conclusión es fundamental utilizar estrategias de posicionamiento en el mercado para tener mejores resultados, esto nos sirve para analizar las variaciones del uso de las estrategias que podemos implementar en diferentes áreas dentro de la organización, es vital saber las debilidades o la ineficiencia que se puede dar en diferentes áreas, para poder saber cómo vamos ayudar a establecer estrategias y dar solución a los problemas que puede suceder dentro la empresa

Fernández (2016). Esta investigación se realizó en la ciudad de Cusco 2016. Tuvo como objetivo conocer las decisiones de operaciones en la producción de administrar el tiempo Esta investigación, su diseño no experimental, es

transversal, la población de los trabajadores en la planta 15 trabajadores. Las técnicas encuesta, la entrevista y la observación. Los instrumentos que se utilizaron es: el cuestionario, la guía de entrevista y la ficha de observación. En la conclusión podemos decir que es primordial tener buenas decisiones en la empresa esto nos lleva a poder administrar nuestro tiempo para estudiar el mercado a profundidad y poder decidir con criterio, la importancia de las decisiones nos lleva a lograr el éxito de la empresa o el fracaso.

Palacios (2017). Este proyecto se sustentó en Lima. Tiene como objetivo Identificar la relación de la administración del tiempo y la fuerza de ventas de las empresas. Metodología es de tipo aplicada, su nivel de investigación es Descriptiva, su diseño de la investigación y de corte transversal, la población en estudio estará constituida por los 20 trabajadores, se aplicará como técnica la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario. El resultado permitió poder tener un orden en las actividades de la organización. Además; es primordial y vital cumplan con sus tareas asignadas para sobresalir en el mercado competitivo, la empresa utilizo herramientas para fortalecer a sus trabajadores para su buen desempeño. En la conclusión se identificó una similitud entre ambas variables, es importante para poder realizar resultados positivos dentro de la organización. Se estableció que existe relación significativa para el beneficio de los trabajadores y la empresa.

Molerio et al. (2017). Este estudio fue en Quito - Ecuador. Su objetivo fue determinar teóricamente la administración del tiempo en las organizaciones. La metodología fue Analítico-sintético, su enfoque democrático. Inductivo-deductivo: permitió el análisis de la evolución de las distintas posiciones acerca de la formación, el nivel empírico. Los resultados que las empresas de la ciudad de Quito implementaron paulatinamente la administración del tiempo y los procesos de producción. La conclusión fue que los colaboradores que tuvieron la determinación de administrar el tiempo y poder seguir aprendiendo día a día y poder evolucionar como persona, esto sirve para poder dar un valor agregado a la organización en diferentes departamentos y ser eficientes en nuestros puestos de trabajo.

Según Castañeda (2019) Las definiciones de gestión de procesos, constituyo en un entorno organizativo y poder planificar de forma eficiente para tomar buenas decisiones en beneficio de la organización. Vegelei, (2017). Es la interpretación de una mejora de los procesos con el fin de ayudar a las necesidades de la empresa. Calderón, (2017). Está relacionada a los procesos, en los cuales el gerente realiza equipos de trabajo para realizar proyectos y puedan hacer sus inspecciones a diferentes áreas para lograr resultados eficientes.

Según Maldonado. (2018), menciono las siguientes dimensiones para gestión de procesos. Estrategias; Es una herramienta que debe ser incorporado y ser parte fundamental de la gerencia que preside la empresa, para tomar decisiones respectivo a evaluación y ejecución. Cultura: Es importante el cambio de la cultura organizacional, debe ser de manera adecuada para poder sembrar principios y valores a los trabajadores que deben siempre estar presente en sus respectivas áreas. Estructura Organizacional: El sistema formal de comunicación de las divisiones de trabajo, así también como el control y la coordinación de las actividades de diferentes áreas. Proceso Crítico: Estos afectan a la empresa y especialmente a los clientes, esto debe permitir construir un sistema de gestión de procesos para poder agregar un valor al producto o servicio. Creación de Valor: Opera de una manera de poder dar el valor agregado, se centra en el sistema de creación de valor, en términos de eficacia y eficiencia. Este sistema tiene que tener indicadores para evaluar los procesos. (Rosado, et. al. 2018).

Según Barrios, et. al. (2020). Las definiciones de administración del tiempo, es poder tener las habilidades y el autocontrol para poder adquirir las habilidades y poder obtener el control en la organización. Se trata de un bien que no se puede ahorrar, a la ves si uno malgasta el tiempo se derrocha algo muy importante para poder logra objetivos en el trabajo. Ramón, (2019). Es el acto de gestionar, se trata de mejorar el tiempo disponible para poder hacer las labores que corresponde dentro las áreas específicas.

Según Hart, (2018), menciona las siguientes dimensiones para la administración del tiempo: Deseo: Es poder tener el control y lograr la maximación, poder tener el buen desempeño en la empresa y lograr resultados eficientes. Decisión: Tener la firmeza o seguridad de una buena administración del tiempo hasta que se convierta un hábito y lograr la eficiencia. Determinación: Es poder hacer algo ante todos los obstáculos que pueda existir en una organización hasta que se convierta en algo efectivo. Disciplina: Reyes, (2019) Es poder tener la voluntad de esfuerzo a cumplir las reglas correspondientes y poder tener un orden en la organización para hacer las tareas encomendado.

### III. METODOLOGÍA

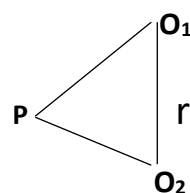
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La investigación fue aplicada porque se identificó las deficiencias de la empresa Olguín Logístico, sus procedimientos y normativas no están bien establecidas en el área operativa, esto nos permitirá tener resultados, tomar decisiones correctas y poder tener conocimiento y habilidades para resolver problemas Contreras. (2017).

##### Diseño de investigación

La investigación fue tipo no experimental de corte transversal porque nuestras variables establecidas son gestión de procesos y administración del tiempo, ya que no se manipularán dichas variables sino solo se observa y se analiza para el buen funcionamiento, es de tipo transversal porque solo vamos a recolectar y analizar datos en un periodo de tiempo determinado, nos servirá para analizar las variables y dar herramientas a los colaboradores para su buen desempeño. Sampiere (2017). También es de alcance descriptivo correlacional ya que se evaluó la relación de las dos variables gestión de procesos y administración del tiempo, se identificó las características que existía. Coaguila. (2017)



P: Población (totalidad de los trabajadores de la empresa)

O<sub>1</sub>: Variable 1 Gestión de Procesos

O<sub>2</sub>: Variable 2 Administración del Tiempo

r: Correlación entre las variables de estudio



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

#### **Variable Independiente: Gestión de Procesos**

Es una disciplina que todas las organizaciones deben tener para mejorar en el desempeño de los procesos de la empresa, es importante la planificación para realizar decisiones importantes que conlleva el éxito, Además, constituye en un entorno organizativo y poder tener una mejor visión para los intereses de los trabajadores y clientes. Salinas, et, al. (2019)

#### **Variable Dependiente: Administración del Tiempo**

Estrictamente hablando, realidad no podemos administrar el tiempo, solo podemos organizarnos nosotros y los eventos en nuestra vida, en relación con el tiempo. Como usted utilice ese tiempo, depende de las habilidades aprendidas a través del autoanálisis, la planificación, la evaluación y el autocontrol Al adquirir nuevas habilidades en la administración del tiempo, lograremos obtener el control en nuestras vidas". Cabrera, et. al. (2018)

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población:**

Moreira, et al. (2017). En la empresa Olguín Logístico EIRL se ubica en la ciudad de Trujillo, cuenta con 30 trabajadores en el área operativa de la empresa, donde se encarga de tener un (1) jefe de operaciones quien se encarga de planificar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con las operaciones de la empresa, un asistente (1) administrativo participa en la elaboración de la programación diarias de acuerdo a las necesidades , cinco (5) supervisores en ciudad de Lima encargados de verificar que las unidades vehiculares cuente con la documentación necesaria, las unidades disponibles y las condiciones para la atención de la solicitud de transporte. También doce (12) personas en estiva y desestiba en la ciudad de Lima y Trujillo quien se encarga de poder entregar en carros pequeños la mercadería a los clientes y recepcionar las guías de entrega y despacho; cuatro (4) cajeras que se encargan de recepcionar el dinero de los clientes en cada punto de entrega de la mercadería. Además; siete (7) personas

que se encargan de ir tienda a tienda a poder cotizar los precios de fletes a diferentes lugares de Trujillo y Lima. Siendo un total de 30 trabajadores.

- **Criterios de inclusión:** Son todos los trabajadores del área operativa de la empresa
- **Criterios de exclusión:** Es el personal de recursos humanos y personal administrativo de la organización.

**Muestra:**

La muestra estuvo conformada por la población en estudio, es decir por los 30 colaboradores de la empresa.

**Muestreo:**

El muestreo aplicado es el censal.

**Unidad de análisis:**

El trabajador de la empresa de transporte de carga Olguín Logístico EIRL.

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

#### **Técnicas de recolección de datos**

La investigación se llevó a cabo por medio de la encuesta. En esta investigación la empresa Olguín Logístico EIRL, utilizó la técnica de encuesta formulando preguntas escritas a los trabajadores de dicha organización, a fin de tener información y medir niveles de conocimientos y escalas de actitudes correspondiente. Díaz, D. (2020)

#### **Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, con un enfoque cuantitativo. Sousa, W. (2018). En esta investigación la empresa Olguín Logístico EIRL, realizó en la escala de Likert, esta escala sirve para calificar sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo de las dos variables, se hizo el cuestionario con 32 preguntas (veinte preguntas de la variable gestión de procesos y doce preguntas de la variable administración del tiempo), compuesta de cinco niveles (1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre) que proporcionan como alternativas de respuestas.

## Validez

En cuanto a su validez de los instrumentos estuvo a cargo de tres profesionales expertos en administración, quienes evaluaron cada enunciado del cuestionario, se determinó su validez en base a criterios: claridad, suficiencia, coherencia, relevancia y por último la confiabilidad con el Alfa de Cronbach que el modelo de consistencia interna, basada en el promedio de correlaciones de ítem.

Tabla 1  
Listado de expertos

Experto	Especialidad
Mg. Nauca Torres Enrique Santos	Administración
Dr. Carranza Estela Teodoro	Administración
Mg Gonzales Moncada Teresa	Administración

## Confiabilidad

Se aplicó el Alfa de Cronbach para saber el nivel de consistencia de los instrumentos. Se realizó la encuesta a 30 trabajadores para su aplicación y determinación de los coeficientes encontrados en los instrumentos.

Tabla 2  
Coeficiente del Alfa de Cronbach en los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de Consistencia
Cuestionario Gestión de Procesos	0.824	Bueno
Cuestionario Administración del Tiempo	0.749	Bueno

**Fuente:** Reporte del SPSS versión 25

### 3.5. Procedimientos

La recolección de información de la empresa Olguín Logístico EIRL se realizará de manera virtual vía correo electrónico y Whatsapp, en un formulario on line, donde contamos con 32 preguntas de las dos variables. Además, esto está dirigido a 30 trabajadores. Esto se llevará a cabo un fin de semana donde no hay

estiva y desestiba de mercadería. Así mismo; se le enseñará el llenado de las encuestas virtualmente (Vía Zoom). Una vez llenado todos los procedimientos se procederá a transformar la información recopilada en una hoja de cálculo en datos estadísticos por cada ítem del cuestionario.

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

Son aquellos que son extraídos mediante el instrumento, para contractar las hipótesis generales y específico, así mismo se empleó la aplicación de estadísticas (SPSS versión 25). Además; para obtener resultados mediante una prueba de normalidad de Shapiro debido que tenemos una muestra censal de 30 trabajadores, de lo cual se determinó que es no paramétrico con la correlación Spearman ya que la significancia es de 0.009.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para este estudio se respecto las directivas, los lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo, las normas éticas a nivel internacional y nacional, aplicando las normas APA. Además; se respetó los aportes de los autores de las investigaciones, así también se respeta las ideas de los trabajadores que se van a encuestar, se considera de forma anónima respetando la privacidad de los encuestados. Recursos humanos: Para poder realizar este proyecto de investigación se contará con un investigador.

#### IV. RESULTADOS

**4.1 Objetivo específico 1:** Identificar el nivel de la gestión de procesos de los trabajadores en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L.

**Tabla 3:** Nivel de la gestión de procesos de los trabajadores en la empresa.

VARIABLE/DIMENSION	NIVEL	ni	%
Variable 1: Gestión de Procesos	Bajo	15	50,0%
	Medio	9	30,0%
	Alto	6	20,0%
Dimensión: Estrategias	Bajo	14	46,7%
	Medio	10	33,3%
	Alto	6	20,0%
Dimensión: Cultura	Bajo	3	10,0%
	Medio	22	73,3%
	Alto	5	16,7%
Dimensión: Estructura Organizacional	Bajo	14	46,7%
	Medio	15	50,0%
	Alto	1	3,3%
Dimensión: Procesos Críticos	Bajo	16	53,3%
	Medio	11	36,7%
	Alto	3	10,0%
Dimensión: Creación De Valor	Bajo	11	36,7%
	Medio	11	36,7%
	Alto	8	26,7%

Según lo verificado en la tabla 3, el nivel de la gestión de procesos de la empresa tiene un nivel bajo del 50% y nivel medio de 30%. Así mismo, la dimensión de las estrategias tiene un nivel bajo al 46,7% y nivel medio al 33,3%; también, la dimensión de la cultura tiene un nivel bajo del 10%, y el nivel medio al 73,3%, además la dimensión de estructura organizacional tiene un nivel bajo de 46,7 y el nivel medio al 50%. Así mismo, la dimensión procesos críticos tiene un nivel bajo de 53,3% y el nivel medio al 36,7% y por último, la dimensión de creación de valor tiene un nivel bajo del 36,7% y nivel medio al 36,7%.

**4.2 Objetivo específico 2:** Identificar el nivel de la administración del tiempo en los colaboradores en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L.

**Tabla 4:** Nivel de la administración del tiempo de los colaboradores en la empresa.

VARIABLE DIMENSION	NIVEL	ni	%
Variable 1: Administracion Del Tiempo	Bajo	16	53,3%
	Medio	8	26,7%
	Alto	6	20,0%
Dimensión: Deseo	Bajo	27	90,0%
	Medio	3	10,0%
	Alto	0	0,0%
Dimensión: Decisión	Bajo	10	33,3%
	Medio	8	26,7%
	Alto	12	40,0%
Dimensión: Determinación	Bajo	22	73,3%
	Medio	7	23,3%
	Alto	1	3,3%
Dimensión: Diciplina	Bajo	13	43,3%
	Medio	11	36,7%
	Alto	6	20,0%

Dado los resultados en la tabla 4 se puede afirmar que la variable administración del tiempo tiene un nivel bajo al 53,3% y el nivel medio al 26,7%. Así mismo, la primera dimensión deseo tiene un nivel bajo del 90% y nivel medio de 10%; también, la dimensión decisión tiene un nivel bajo de 33,3% y nivel medio de 26,7%; además la dimensión determinación tiene un nivel bajo de 73,3% y nivel medio de 23,3% y por último, la dimensión diciplina tiene un nivel bajo de 43,3%, nivel medio 36,7%.

**4.3 Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de procesos y la administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olgúin Logístico E.I.R.L.

**Tabla 5:** Analisis de relación de las dimensiones de la gestión de procesos en la administración del tiempo.

Dimensiones gestión de procesos	Coeficiente	Administracion del tiempo
Estrategias	Rho Spearman Sig.	0,405 0,026
Cultura	Rho Spearman Sig.	0,393 0,032
Estructura organizacional	Rho Spearman Sig.	0,130 0,493
Procesos Criticos	Rho Spearman Sig.	0,435 0,016
Creación de Valor	Rho Spearman Sig.	0,493 0,006

Una vez aplicada la propuesta de Rho de Spearman se obtuvo que la dimensión de estrategias presenta una correlación positiva moderada de 0,405 y una significancia de 0,026 indicando que existe una relación en la variable administración del tiempo. La dimensión de cultura presenta una correlación positiva débil de 0,393 y una significancia de 0,032 indicando que existe una relación en la variable administración del tiempo. La dimensión de estructura organizacional presenta una correlacional positiva muy débil de 0.130 y una significancia de 0,493 indicando que no existe una relación en la variable administración del tiempo. Además, la dimensión de procesos críticos presenta una correlacional positiva moderada de 0,435 y una significancia de 0,016 indicando que existe una relación en la variable administración del tiempo y la dimensión creación de valor presenta una correlación positiva moderada de 0,493 y una significancia de 0,006 indicando que existe una relación en la variable administración del tiempo

**4.3 Objetivo general 4:** Determinar la relación de la gestión de procesos y administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L.

**Tabla 6:** Analisis de la relación de las dimensiones de la gestion de procesos y administración del tiempo del área operativa de la empresa.

Variabales	Coefficiente Rho de Spearman	Sig.
Gestion de proceso Administracion del tiempo	0,470	0,009

Habiendo obtenido un Significancia  $<0,05$  mediante la prueba de correlación de Spearman, se evidencia que la variable gestion de procesos tiene una correlación positiva moderada con la variable administración del tiempo dado al valor de su coeficiente hallado es de 0,470 y su significancia de 0,009. Por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.



## V. DISCUSIÓN

En la investigación se planteó el primer objetivo específico de poder identificar el nivel de gestión de proceso de los trabajadores en el área operativa de la empresa Olguín Logístico EIRL. Contreras (2017) considero de suma necesidad implementar herramientas de gestión de procesos para el servicio de transporte por ser parte de la cadena logística de la distribución que permite medir la productividad. Castañeda. (2019) indica que esta variable se mide mediante un entorno organizativo en poder planificar, controlar y evaluar de forma eficiente, para tomar buenas decisiones en beneficio de la organización. En esta investigación se encontró que existe un nivel bajo del 50%, el nivel medio 30% y el nivel alto 20% del total de los colaboradores, se evidencia que la empresa tiene debilidades de estrategias (herramientas) para poder instruir a sus trabajadores oportunamente sin discriminar el área y puesto. Además; tienen debilidades significativas respecto a poder delegar la coordinación de tareas para alcanzar metas al corto plazo. En el estudio realizado por Barrios, et al. (2020) en la ciudad de Barranquilla – Colombia, nos menciona la importancia de gestión de procesos que ayuda a ser competitivo de las diferentes organizaciones de transporte, permite describir las actividades y medir los resultados de los procesos. De esta manera se puede decir que la presente investigación tiene un diagnóstico bajo, esto radica por no implementar normativas estandarizadas sobre las tareas del trabajador, que permitan cumplir sus labores con eficiencia y poder tener jefes idóneos para tener un control de los colaboradores.

El segundo objetivo específico fue identificar el nivel de la administración del tiempo en los colaboradores del área operativa de la empresa Olguín Logístico EIRL. Según Hart (2018) permite determinar eficiencia al utilizar dicha herramienta, se puede realizar trabajos con mayor efectividad y rapidez, los trabajadores van a tener la disposición de realizar sus tareas sin ninguna dificultad y poder tener resultados favorables, sin salir perjudicados ambas partes. Según la investigación, la organización cuenta con un nivel bajo del 53.3%, nivel medio 28.7 y nivel alto 20% de trabajadores, es de consideración que la empresa tiene deficiencias y no cumple con las metas trazadas, cabe resaltar que la fuerza de

los colaboradores no administra bien su tiempo con efectividad, difícilmente no son disciplinados en llevar un orden en las actividades que se le asigne. En el estudio realizado por Molerio et al. (2017) nos menciona la importancia en determinar teóricamente la administración del tiempo en las organizaciones, ya que el autor indica que la empresa implemento paulatinamente esta herramienta, dado que las áreas no se encontraban integradas entre sí, los trabajadores no recibían la debida capacitacion y determinaron seguir aprendiendo día a día y poder evolucionar como persona para el beneficio de la organizacion. Por lo siguiente se puede considerar que la presente investigación es de nivel bajo, debido que los colaboradores no cumplen con sus tareas de trabajo con efectividad, porque su esfuerzo no es constante en poder cumplir las metas encomendadas de la organización. Además: no reciben la debida capacitacion para alcanzar los objetivos y poder cumplir con sus metas trazadas.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre las dimensiones de la gestion de procesos y la administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Según Maldonado (2018) indica que las estrategias deben ser incorporadas y ser parte fundamental de la gerencia que preside la empresa, la cultura debe ser de una manera adecuada para poder sembrar principios y valores a los trabajadores que deben siempre estar presente en sus respectivas áreas, la estructura organizacional es el sistema de comunicación de las divisiones de trabajo. Rosado (2018) los procesos crítico afectan a la empresa y especialmente a los clientes, esto debe permitir construir un sistema de gestión de procesos para poder agregar valor al servicio. Creación de Valor se centra en el sistema de creación de valor, en términos de eficacia y eficiencia. En la presente investigación se encontró que existe una relación positiva débil de las dimensiones, estrategia 0.405, cultura 0.393, estructura organizacional 0.130, procesos críticos 0.435 y la creación de valor 0.493. Dado a estos antecedentes se puede decir que falta mejorar algunos aspectos de la organización, en poder implementar herramientas de gestion para poder administrar el tiempo y entregar la mercaderia sin demora alguna. En el estudio realizado por Palacios (2017) se encontró la relación entre las estrategias que influyen en la administración del tiempo de la empresa, que permiten tener un

orden en las actividades de la organización y poder cumplir con las tareas asignadas para sobresalir en el mercado que es muy competitivo. De esta manera se puede decir que la presente investigación tiene un diagnóstico bajo porque la empresa carece de herramientas de gestión para poder tomar buenas decisiones, esto nos lleva a poder administrar bien nuestro tiempo y poder distribuir la mercadería a tiempo, asimismo los clientes se mantendrán satisfechos para que la organización no pierda más clientes.

Por último, el objetivo general fue determinar la relación de la gestión de procesos y administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L. Según Ramón (2019) nos indica que son herramientas de gestión, que deben ser incorporadas y ser parte fundamental de la gerencia que preside la empresa, para poder tomar decisiones respecto a planificación, evaluación, control y ejecución en la organización. En esta investigación se encontró que la gestión de procesos tiene relación en la administración del tiempo con un coeficiente moderada de 0,470. Es de consideración que la empresa está teniendo problemas en poder establecer equipos de trabajo donde predomine la responsabilidad, tolerancia y respeto. Además; el trabajo que se desarrolla en el área operativa no son evaluados periódicamente y no podemos determinar el buen nivel del desempeño laboral de todos los trabajadores. En el estudio de Navarro (2018) se encuentra similitud con los resultados de las dos herramientas que se hallaron, es por ello que la gestión de procesos influye correctamente en administrar el tiempo de la organización. En consecuencia se puede considerar en mejorar e implementar herramientas de gestión que ayuden a tomar buenas decisiones con criterio y poder tener un análisis minucioso para el beneficio de la empresa. Además; se debe fortalecer el rendimiento de los trabajadores mediante una evaluación continua para el beneficio de la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos en la investigación, se llega a las siguientes conclusiones.

Se logró determinar la relación de la gestión de procesos y administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olgún Logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022 puesto que los resultados arrojaron el nivel de significancia 0.009 y un coeficiente de correlación de 0.470, lo que indica que existe una correlación positiva moderada.

La gestión de procesos de la organización es de nivel bajo al 50%, esto refleja que no están implementando herramientas de gestión para poder alcanzar objetivos establecidos por la gerencia, por lo tanto se debe incorporar técnicas eficientes para su buen desempeño en la organización.

En la administración del tiempo de la empresa, es de nivel bajo con un 53.3 %, reflejando en que los colaboradores no tienen un control sobre sus funciones, lo que significa la falta de supervisión en sus tareas diarias, siendo uno de los problemas latentes en el retraso de mercadería, conllevando al malestar y la disminución de clientes.

Se concluye que la dimensión estructura organizacional no existe una relación significativamente con la administración del tiempo, asimismo se determinó que las dimensiones estrategias, cultura, crear valor, procesos críticos si tiene relación significativa en la administración del tiempo. Por otro lado, presentan una correlación positiva moderada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A la alta gerencia, debe diseñar estrategias para la mejora de procesos en el área operativa y que lo establezca como política organizacional, de esta manera poder difundir o instruir inmediatamente a los colaboradores sin discriminación, mediante capacitaciones frecuentes, charlas informativas, vía telefónica y así poder lograr que los trabajadores realicen sus trabajos con eficacia y eficiencia.

Desarrollar con responsabilidad la estructura organizacional de la empresa y poder difundir mediante memorándum, carteles en diferentes áreas, volantes y capacitaciones para poder llevar a cabo sus funciones, tener delimitadas las responsabilidades de cada área o proceso. También las jefaturas tengan un control de los trabajadores de la empresa.

Realizar un manual de organizaciones y funciones y poder establecer como norma organizacional, difundiendo oportunamente a todas las áreas sin excepción para su mayor confiabilidad de conocimientos de los trabajadores. Además; se comunicara en forma escrita y verbal mediante capacitaciones, esto nos servirá para tener un documento normativo de gestión donde se describa y establezca las funciones básicas, específicas y requisitos de los trabajadores. También tendrán el control estricto de los trabajadores en cuanto a sus responsabilidades y poner en práctica para el beneficio de la empresa.

Realizar un mecanismo de evaluación al personal en su momento de su ingreso a la empresa, difundiendo por todas las áreas mediante comunicados virtuales y físicos para poder tener un mejor desenvolvimiento y resultados de los trabajadores, esto permitirá ver la personalidad y desempeño de los empleados como sus aptitudes, el conocimiento de las tareas que realizan, conocimientos técnico. Así mismo ayudara a resolver problemas de los clientes y darle una mejor calidad de servicio.

## REFERENCIAS

- Contreras, J. (2017) "Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de formación". . <http://eprints.rclis.org/30980/1/Gesti%C3%9f>
- Becerra, et. al. (2019) Ecuador, Sistema de gestión de procesos de transporte para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44759854020>
- Maldonado, J. (2018) Libro "gestión de procesos" <https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/>
- Hart, W. (2018) Libro Gestión del tiempo, administración del tiempo: como usar el tiempo, <https://books.google.com.pe/books?id>
- Barbero, J (2018) El transporte automotor de carga en América Latina. Soporte logístico de producción y comercio <https://publications.iadb.org/publications/->
- Fernandez, A. (2017) Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A&B <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/>
- Rojas, J. (2017) Colombia. Elementos para la integración de sistemas de gestión de procesos y su importancia en la cadena productiva del transporte de carga terrestre en Colombia. <https://www.researchgate.net/publication/275>
- Da Silva, M. (2019) Brasil; percepção da incerteza do ambiente e gestão de risco um estudo em organizações prestadoras de serviço de transporte rodoviário de cargas <http://www.spell.org.br/docume->
- Gorostegui, E. (2017) Curso de Economía de la Empresa. Introducción <https://books.google.com.pe/books?id=ss>
- Ayala, C. (2017). Aplicación de herramientas de mejora para reducir los costos en la entrega de mercadería de la empresa P& G industrial S.R.L. [repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/)

- Barrios, et al. (2020) Gestión de procesos en Pymes en Barranquilla Colombia  
<https://www.google.com/search?q=a+Ga>
- Navarro, (2019) Estrategias gerenciales y toma de decisiones para los trabajadores ciudad de lima, universidad cesar vallejo  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/>
- Medina et al. (2019). Procedimientos para gestión de procesos estudio y análisis  
[https://www.google.com/search?q=Medina+et+al+.](https://www.google.com/search?q=Medina+et+al+)
- Meza et al. (2018). Estrategias de posicionamiento de gestión universidad de serena Chile <https://www.scielo.cl/scielo.php?sc0>
- Fernández, A (2020). Estrategia organizacional y gestión de procesos en el área de transportes de una universidad privada de Lima, 2019  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitst3>
- Palacios, B. (2017). Propuesta de mejora para optimizar el proceso de carga de combustibles líquidos en camiones cisterna, Lima 2017  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstreamt>
- Molerio et al. (2017). artículo científico determinación de las necesidades de superación del tiempo universidad de ecuador  
[https://pesquisa.bvsalud.org/portal/re6.](https://pesquisa.bvsalud.org/portal/re6)
- Castañeda, A. (2019) PERU. Gestión de procesos de transporte y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstr%>
- Vegelei, P. (2017) Brasil a controladoria como suporte a estrategia da empresa  
<https://www.scielo.br/j/ram/a/BybMHGp>
- Calderón, D. (2017) Sistema de gestión de transporte para mejora la calidad del servicio, empresa hfe Berries Perú sac., Chiclayo  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/y>
- Maldonado, J. (2018) Libro “gestión de procesos”

<https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/g>

Rosado, et. al. (2018) Ecuador; Análisis gestión de procesos para mejorar la gestión comercial de la empresa transporte de carga pesada Muñiz SA  
<https://www.google.com/search?q+>.

Barrios, et al. (2020) Gestión de procesos en Pymes en Barranquilla Colombia  
<https://www.google.com/search?q=a+Gesti%C3%>

Ramos, M. (2019) México Propuesta de mejora en la gestión de procesos para reducir los costos en la empresa de transporte de carga pesada Multiservicios Papillonsac.  
<https://www.google.com.net>

Castañeda, A. (2019) PERU. Gestión de procesos de transporte y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/y>

Sousa, W. 2018 Brasil Aplicação do método de varredura na roteirização de frota em uma empresa de transporte e distribuição de cargas fracionadas.  
<https://www.researchgate.net/publication>

Hart, W. (2018) Libro administracion del tiempo: como usar el tiempo,  
<https://books.google.com.pe/books?i>

Reyes, P. (2019) Cuba. Aplicación de instrumentos en gestión de procesos de transporte, diagnóstico en procesos  
<https://www.google.com/sear>

Contreras, F. (2017) La gestión de procesos, indicadores y estándares para unidades de información de transporte. <http://eprints.rclis.org/31012/1/Ge2>

Coaguila, A. (2017) Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.”  
<http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSPf>

Salinas, et. al, (2019) Colombia, La gestión por procesos de transporte en Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional  
<https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?scrp>



Cabrera, et. al (2017) Chile, Procedimiento para la gestión de procesos de transporte con contribución a la integración de sistemas normalizados.  
<https://www.google.com/search?q=Cabrera%2C+et2n>

Diaz, D. (2020) Perú. Estrategias de gestión de transporte para la mejora la calidad del servicio, empresa HFE Berries Perú S.A.C., Chiclayo  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47393>

Felipe, F. (2017) Brasil inovacao no mercado do transporte de cargas rodoviarias  
[https://www.google.com/search?q=Felipe%2C+F.+\(+2017+\)+Brasil](https://www.google.com/search?q=Felipe%2C+F.+(+2017+)+Brasil)

VIII. ANEXOS; Tabla 17 Variables y operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento y Escala
<b>Gestión De Procesos</b>	El modelo de gestión de procesos constituye el entorno o marco organizativo. Para ello, es fundamental planificar y tomar siempre todas y cada una de las decisiones empresariales en función del proceso en su conjunto, pensando en el bien general de la empresa. Aunque los departamentos se mantengan en funcionamiento, la visión, y el interés debe ser, en todo momento, lineal y general. (Ángel, J. 2018)	La Gestión de Procesos se evalúa tomando sus procesos entre ellos sus estrategias, cultura, estructura organizacional, procesos críticos, creación de valor mediante un cuestionario de preguntas cerradas.	Estrategias.	Implementar Alta Gerencia Decisiones Evaluación	La técnica que se empleo fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de tipo de escala de Likert
			Cultura.	Cambios Organización Valores Trabajo	
			Estructura Organizacional	Autoridad Coordinación Control Jerarquía	
			Procesos Críticos	Sistemas Valor Actividades Recursos	
			Creación de Valor	Indicadores Desempeño Medición Resultados	
<b>Administración del Tiempo</b>	Podemos organizarnos nosotros y los eventos en nuestra vida, en relación con el tiempo. Como usted utilice ese tiempo, depende de las habilidades aprendidas a través del autoanálisis, la planificación, la evaluación y el autocontrol Al adquirir nuevas habilidades en la administración del tiempo, lograremos obtener el control en nuestras vidas" Gestión del Tiempo". (Hart, W.2018)	La Administración del tiempo se evalúa tomando en cuenta sus procesos entre ellos el deseo, decisión, determinación y disciplina mediante un cuestionario de preguntas cerradas.	Deseo	Control Maximizar Eficacia	
			Decisión	Técnicas Tiempo Hábitos	
			Determinación	Convicción Efectividad Deseo	
			Disciplina	Voluntad Esfuerzo Éxito	

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO GESTIÓN DE PROCESOS

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de Procesos y Administración del Tiempo en el Área Operativa de la Empresa Olguín Logístico E.I.R.L., Trujillo, 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

criterios de validación

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS

Definición de la variable: Constituye en un entorno organizativo y poder planificar de forma eficiente para tomar buenas decisiones en beneficio de la organización. Varvakis (2017)

matriz validación del cuestionario de las variables

Dimension	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Estrategias</b>	Implementación	Cuándo la empresa implementa las estrategias, se instruye y comunica oportunamente a todos los colaboradores sin discriminación de área y puesto.	1	1	1	1	
	Alta Gerencia	Para realizar estrategias en la mejora de los procesos la alta gerencia, toma en cuenta los aportes de sus colaboradores.	1	1	1	1	
	Decisiones	La claridad de las decisiones estratégicas, de los altos mandos se comunica a los trabajadores en tiempo real.	1	1	1	1	
	Evaluación	Mensualmente se evalúan las estrategias ejercidas en la mejora de los procesos, en cada área.	1	1	1	1	

<b>Cultura</b>	Cambios	Los cambios determinados en cada proceso, la gerencia permite que el colaborador se involucre por sí mismo.	1	1	1	1	
	Organización	Se organicen equipos de trabajo donde predomina la responsabilidad, tolerancia, respeto para proponer mejoras en los procesos.	1	1	1	1	
	Valores	Los colaboradores ejercen la tolerancia empatía, responsabilidad, involucrando en cada proceso que gestionan.	1	1	1	1	
	Trabajo	El trabajo que se desarrolla en el área, en la evaluación de cada proceso determina el buen nivel del desempeño laboral de todos los colaboradores.	1	1	1	1	
<b>Estructura Organizacional</b>	Autoridad	Quiénes representan la autoridad por área, son el resultado de un eficiente proceso de elección donde que permite que la estructura organizacional sea veraz y estable.	1	1	1	1	
	Coordinación	A quiénes se delega la coordinación de tareas en el desarrollo de procesos están dentro de su perfil de puesto; no hay improvisaciones	1	1	1	1	

	Control	La estructura organizacional de la empresa permite que cada jefatura realice el control respectivo por la idoneidad del puesto, ayuda a tener un control de sus trabajadores.	1	1	1	1	
	Jerarquía	Quiénes representan la gerencia o altos mandos y la jefatura conocen todos los procesos de organización.	1	1	1	1	
<b>Procesos Críticos</b>	Sistema	Los procesos críticos que se desarrollan en la empresa tienen un historial sistematizado, lo que facilita en la identificación "de lo que hay que hacer".	1	1	1	1	
	Valor	Existen procesos sensibles, complejos y que demandan mayor atención contando con un colaborador que añade valor por su alto nivel de compromiso.	1	1	1	1	
	Actividad	Los jefes de cada área acompañan a sus equipos en el desarrollo de sus actividades orientado en procesos, sensibles, complejos y de mayor esfuerzo.	1	1	1	1	
	Recursos	Los recursos utilizados para la mejora de los procesos son dictados a los colaboradores por la gerencia en tiempos oportunos.	1	1	1	1	

<b>Creación de Valor</b>	Indicadores	Cuando el colaborador ingresa a formar parte de la organización es capacitado sobre los indicadores que evaluarán su desempeño laboral.	1	1	1	1	
	Medición	El colaborador que aporta con mejoras en los procesos, es evaluado en cuanto a su desempeño de manera satisfactoria	1	1	1	1	
	Desempeño	El desempeño laboral de los colaboradores se caracteriza por su efectividad añadiendo valor a cada proceso desarrollado	1	1	1	1	
	Resultados	Los resultados que se obtienen en cada proceso se difunden por medios digitales y físicos para demandar la atención inmediata de la gerencia que están bien establecidos para crear valor.	1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

ficha de validación de juicios de expertos

Nombre del instrumento	Cuestionario gestión de procesos
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	16 /11/ 2021



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ADMINISTRACION DEL TIEMPO

Definición de la variable: Es el acto de gestionar, se trata de mejorar el tiempo disponible para poder hacer las labores que corresponde dentro las áreas específicas. Quiroga (2020).

matriz del cuestionario administración del tiempo

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Deseo</b>	Control	El control que ejerce la jefatura en el desarrollo de las tareas de los colaboradores, establece una buena administración del tiempo	1	1	1	1	
	Maximizar	Cuando las tareas se maximizan, la gerencia tiene la capacidad de incrementar los incentivos de los colaboradores que necesitan recursos y no son entregados	1	1	1	1	
	Eficacia	El buen cumplimiento de resultados, los colaboradores lo hacen con eficacia	1	1	1	1	
<b>Decisión</b>	Técnica	Los colaboradores han sido capacitados con técnicas para administrar su tiempo	1	1	1	1	
	Tiempo	La decisión de los colaboradores requiere tiempo para su efectividad	1	1	1	1	

	Hábitos	Los colaboradores han sido formados y tienen como habito administrar su tiempo	1	1	1	1	
<b>Determinación</b>	Convicción	El jefe de área tiene la determinación, para determinar que los colaboradores ejerzan sus labores con convicción	1	1	1	1	
	Efectividad	La efectividad del trabajo es el resultado de los colaboradores de las respectivas áreas.	1	1	1	1	
	Deseo	La gerencia tiene la implementación de procesos y el deseo de los colaboradores en cumplirlo	1	1	1	1	
<b>Disciplina</b>	Voluntad	El colaborador tiene la voluntad de implementar los procesos, goza de autonomía.	1	1	1	1	
	Esfuerzo	Los esfuerzos que gozan los trabajadores es por la disciplina que demuestran en cada área.	1	1	1	1	
	Éxito	El éxito de la empresa está garantizado, los colaboradores tienen disciplina en su respectiva área.	1	1	1	1	

## Cuestionario para la variable Gestión de Procesos

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores. Se estudiará sobre gestión de procesos y administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olgúin Logístico E.I.R.L., Trujillo 2021. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

SI

NO

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

### cuestionario gestión de procesos

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Estrategias</b>	5	4	3	2	1
¿ Cuándo la empresa implementa las estrategias, se instruye y comunica oportunamente a todos los colaboradores sin discriminación de área y puesto?					
¿ Para realizar estrategias en la mejora de los procesos la alta gerencia, toma en cuenta los aportes de sus colaboradores?					
¿ La claridad de las decisiones estratégicas, de los altos mandos se comunica a los trabajadores en tiempo real?					
¿ Mensualmente se evalúan las estrategias ejercidas en la mejora de los procesos, en cada área?					
<b>Dimensión 2: Cultura</b>					
¿ Los cambios determinados en cada proceso, la gerencia permite que el colaborador se involucre por sí mismo?					
¿ Se organicen equipos de trabajo donde predomina la responsabilidad, tolerancia, respeto para proponer mejoras en los procesos?					
¿ Los colaboradores ejercen la tolerancia empática, responsabilidad, involucrando en cada proceso que gestionan?					
¿ El trabajo que se desarrolla en el área, en la evaluación de cada proceso determina el buen nivel del desempeño laboral de todos los colaboradores?					
<b>Dimensión 3: Estructura Organizacional</b>					
¿ Quiénes representan la autoridad por área, son el resultado de un eficiente proceso de elección donde que permite que la estructura organizacional sea veras y estable?					

¿A quiénes se delega la coordinación de tareas en el desarrollo de procesos están dentro de su perfil de puesto; no hay improvisaciones?					
¿ La estructura organizacional de la empresa permite que cada jefatura realice el control respectivo por la idoneidad del puesto, ayuda a tener un control de sus trabajadores?					
¿ Quiénes representan la gerencia o altos mandos y la jefatura conocen todos los procesos de organización?					
<b>Dimensión 4: Procesos Críticos</b>					
¿ Los procesos críticos que se desarrollan en la empresa tienen un historial sistematizado, lo que facilita en la identificación “de lo que hay que hacer”?					
¿ Existen procesos sensibles, complejos y que demandan mayor atención contando con un colaborador que añade valor por su alto nivel de compromiso?					
¿ Los jefes de cada área acompañan a sus equipos en el desarrollo de sus actividades orientado en procesos, sensibles, complejos y de mayor esfuerzo?					
¿ Los recursos utilizados para la mejora de los procesos son dictados a los colaboradores por la gerencia en tiempos oportunos?					
<b>Dimensión 5: Creación de Valor</b>					
¿ Cuando el colaborador ingresa a formar parte de la organización es capacitado sobre los indicadores que evaluarán su desempeño laboral?					
¿ El colaborador que aporta con mejoras en los procesos, es evaluado en cuanto a su desempeño de manera satisfactoria?					
¿ El desempeño laboral de los colaboradores se caracteriza por su efectividad añadiendo valor a cada proceso desarrollado?					
¿ Los resultados que se obtienen en cada proceso se difunden por medios digitales y físicos para demandar la atención inmediata de la gerencia que están bien establecidos para crear valor?					

## Cuestionario para la variable Administración del tiempo

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Tabla 23 cuestionario administración del tiempo

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Deseo</b>	5	4	3	2	1
¿El control que ejerce la jefatura en el desarrollo de las tareas de los colaboradores, establece una buena administración del tiempo?					
¿Cuando las tareas se maximizan, la gerencia tiene la capacidad de incrementar los incentivos de los colaboradores que necesitan recursos y no son entregados?					
¿ El buen cumplimiento de resultados, los colaboradores lo hacen con eficacia?					
<b>Dimensión 2: Decisión</b>					
¿ Los colaboradores han sido capacitados con técnicas para administrar su tiempo?					
¿ La decisión de los colaboradores requiere tiempo para su efectividad?					
¿Los colaboradores han sido formados y tienen como habito administrar su tiempo?					
<b>Dimensión 3: Determinación</b>					
¿ Los jefes de área tiene la determinación, para determinar que los colaboradores ejerzan sus labores con convicción?					
¿ La efectividad del trabajo es el resultado de los colaboradores de las respectivas áreas?					
¿ La gerencia tiene la implementación de procesos y el deseo de los colaboradores en cumplirlo?					
<b>Dimensión 4: Diciplina</b>					
¿ El colaborador tiene la voluntad de implementar los procesos, goza de autonomía?					
¿ Los esfuerzos que gozan los trabajadores es por la diciplina que demuestran en cada área?					
¿ El éxito de la empresa está garantizado, los colaboradores tienen diciplina en sus respectivas áreas?					

¡Muchas gracias por su participación!

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Administración del tiempo
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	16 /11/ 2021

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO GESTIÓN DE PROCESOS

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de Procesos y Administración del Tiempo en el Área Operativa de la Empresa Olguín Logístico E.I.R.L., Trujillo, 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

criterios de validación

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS

Definición de la variable: Constituye en un entorno organizativo y poder planificar de forma eficiente para tomar buenas decisiones en beneficio de la organización. Varvakis (2017)

matriz validación del cuestionario de las variables

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Estrategias</b>	Implementación	Cuándo la empresa implementa las estrategias, se instruye y comunica oportunamente a todos los colaboradores sin discriminación de área y puesto.	x	x	x	x	
	Alta Gerencia	Para realizar estrategias en la mejora de los procesos la alta gerencia, toma en cuenta los aportes de sus colaboradores.	x	x	x	x	
	Decisiones	La claridad de las decisiones estratégicas, de los altos mandos se comunica a los trabajadores en tiempo real.	x	x	x	x	
	Evaluación	Mensualmente se evalúan las estrategias ejercidas en la mejora de los procesos, en cada área.	x	x	x	x	



<b>Cultura</b>	Cambios	Los cambios determinados en cada proceso, la gerencia permite que el colaborador se involucre por sí mismo.	x	x	x	x	
	Organización	Se organicen equipos de trabajo donde predomina la responsabilidad, tolerancia, respeto para proponer mejoras en los procesos.	x	x	x	x	
	Valores	Los colaboradores ejercen la tolerancia empatía, responsabilidad, involucrando en cada proceso que gestionan.	x	x	x	x	
	Trabajo	El trabajo que se desarrolla en el área, en la evaluación de cada proceso determina el buen nivel del desempeño laboral de todos los colaboradores.	x	x	x	x	
<b>Estructura Organizacional</b>	Autoridad	Quiénes representan la autoridad por área, son el resultado de un eficiente proceso de elección donde que permite que la estructura organizacional sea veraz y estable.	x	x	x	x	
	Coordinación	A quiénes se delega la coordinación de tareas en el desarrollo de procesos están dentro de su perfil de puesto; no hay improvisaciones	x	x	x	x	

	Control	La estructura organizacional de la empresa permite que cada jefatura realice el control respectivo por la idoneidad del puesto, ayuda a tener un control de sus trabajadores.	x	x	x	x	
	Jerarquía	Quiénes representan la gerencia o altos mandos y la jefatura conocen todos los procesos de organización.	x	x	x	x	
<b>Procesos Críticos</b>	Sistema	Los procesos críticos que se desarrollan en la empresa tienen un historial sistematizado, lo que facilita en la identificación "de lo que hay que hacer".	x	x	x	x	
	Valor	Existen procesos sensibles, complejos y que demandan mayor atención contando con un colaborador que añade valor por su alto nivel de compromiso.	x	x	x	x	
	Actividad	Los jefes de cada área acompañan a sus equipos en el desarrollo de sus actividades orientado en procesos, sensibles, complejos y de mayor esfuerzo.	x	x	x	x	
	Recursos	Los recursos utilizados para la mejora de los procesos son dictados a los colaboradores por la gerencia en tiempos oportunos.	x	x	x	x	

<b>Creación de Valor</b>	Indicadores	Cuando el colaborador ingresa a formar parte de la organización es capacitado sobre los indicadores que evaluarán su desempeño laboral.	x	x	x	x	
	Medición	El colaborador que aporta con mejoras en los procesos, es evaluado en cuanto a su desempeño de manera satisfactoria	x	x	x	x	
	Desempeño	El desempeño laboral de los colaboradores se caracteriza por su efectividad añadiendo valor a cada proceso desarrollado	x	x	x	x	
	Resultados	Los resultados que se obtienen en cada proceso se difunden por medios digitales y físicos para demandar la atención inmediata de la gerencia que están bien establecidos para crear valor.	x	x	x	x	

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ADMINISTRACION DEL TIEMPO

Definición de la variable: Es el acto de gestionar, se trata de mejorar el tiempo disponible para poder hacer las labores que corresponde dentro las áreas específicas. Quiroga (2020).

matriz del cuestionario administración del tiempo

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Deseo</b>	Control	El control que ejerce la jefatura en el desarrollo de las tareas de los colaboradores, establece una buena administración del tiempo	x	x	x	x	
	Maximizar	Cuando las tareas se maximizan, la gerencia tiene la capacidad de incrementar los incentivos de los colaboradores que necesitan recursos y no son entregados	x	x	x	x	
	Eficacia	El buen cumplimiento de resultados, los colaboradores lo hacen con eficacia	x	x	x	x	
<b>Decisión</b>	Técnica	Los colaboradores han sido capacitados con técnicas para administrar su tiempo	x	x	x	x	
	Tiempo	La decisión de los colaboradores requiere tiempo para su efectividad	x	x	x	x	

	Hábitos	Los colaboradores han sido formados y tienen como hábito administrar su tiempo	x	x	x	x	
<b>Determinación</b>	Convicción	El jefe de área tiene la determinación, para determinar que los colaboradores ejerzan sus labores con convicción	x	x	x	x	
	Efectividad	La efectividad del trabajo es el resultado de los colaboradores de las respectivas áreas.	x	x	x	x	
	Deseo	La gerencia tiene la implementación de procesos y el deseo de los colaboradores en cumplirlo	x	x	x	x	
<b>Disciplina</b>	Voluntad	El colaborador tiene la voluntad de implementar los procesos, goza de autonomía.	x	x	x	x	
	Esfuerzo	Los esfuerzos que gozan los trabajadores es por la disciplina que demuestran en cada área.	x	x	x	x	
	Éxito	El éxito de la empresa está garantizado, los colaboradores tienen disciplina en su respectiva área.	x	x	x	x	

## Cuestionario para la variable Gestión de Procesos

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores. Se estudiará sobre gestión de procesos y administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olgúin Logístico E.I.R.L., Trujillo 2021. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

SI

NO

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

### cuestionario gestión de procesos

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Estrategias</b>	5	4	3	2	1
¿ Cuándo la empresa implementa las estrategias, se instruye y comunica oportunamente a todos los colaboradores sin discriminación de área y puesto?					
¿ Para realizar estrategias en la mejora de los procesos la alta gerencia, toma en cuenta los aportes de sus colaboradores?					
¿ La claridad de las decisiones estratégicas, de los altos mandos se comunica a los trabajadores en tiempo real?					
¿ Mensualmente se evalúan las estrategias ejercidas en la mejora de los procesos, en cada área?					
<b>Dimensión 2: Cultura</b>					
¿ Los cambios determinados en cada proceso, la gerencia permite que el colaborador se involucre por sí mismo?					
¿ Se organicen equipos de trabajo donde predomina la responsabilidad, tolerancia, respeto para proponer mejoras en los procesos?					
¿ Los colaboradores ejercen la tolerancia empática, responsabilidad, involucrando en cada proceso que gestionan?					
¿ El trabajo que se desarrolla en el área, en la evaluación de cada proceso determina el buen nivel del desempeño laboral de todos los colaboradores?					
<b>Dimensión 3: Estructura Organizacional</b>					
¿ Quiénes representan la autoridad por área, son el resultado de un eficiente proceso de elección donde que permite que la estructura organizacional sea veras y estable?					

¿A quiénes se delega la coordinación de tareas en el desarrollo de procesos están dentro de su perfil de puesto; no hay improvisaciones?					
¿ La estructura organizacional de la empresa permite que cada jefatura realice el control respectivo por la idoneidad del puesto, ayuda a tener un control de sus trabajadores?					
¿ Quiénes representan la gerencia o altos mandos y la jefatura conocen todos los procesos de organización?					
<b>Dimensión 4: Procesos Críticos</b>					
¿ Los procesos críticos que se desarrollan en la empresa tienen un historial sistematizado, lo que facilita en la identificación “de lo que hay que hacer”?					
¿ Existen procesos sensibles, complejos y que demandan mayor atención contando con un colaborador que añade valor por su alto nivel de compromiso?					
¿ Los jefes de cada área acompañan a sus equipos en el desarrollo de sus actividades orientado en procesos, sensibles, complejos y de mayor esfuerzo?					
¿ Los recursos utilizados para la mejora de los procesos son dictados a los colaboradores por la gerencia en tiempos oportunos?					
<b>Dimensión 5: Creación de Valor</b>					
¿ Cuando el colaborador ingresa a formar parte de la organización es capacitado sobre los indicadores que evaluarán su desempeño laboral?					
¿ El colaborador que aporta con mejoras en los procesos, es evaluado en cuanto a su desempeño de manera satisfactoria?					
¿ El desempeño laboral de los colaboradores se caracteriza por su efectividad añadiendo valor a cada proceso desarrollado?					
¿ Los resultados que se obtienen en cada proceso se difunden por medios digitales y físicos para demandar la atención inmediata de la gerencia que están bien establecidos para crear valor?					

### Cuestionario para la variable Administración del tiempo

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Tabla 23 cuestionario administración del tiempo

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Deseo</b>	5	4	3	2	1
¿El control que ejerce la jefatura en el desarrollo de las tareas de los colaboradores, establece una buena administración del tiempo?					

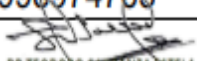

¿ Cuando las tareas se maximizan, la gerencia tiene la capacidad de incrementar los incentivos de los colaboradores que necesitan recursos y no son entregados?					
¿ El buen cumplimiento de resultados, los colaboradores lo hacen con eficacia?					
<b>Dimensión 2: Decisión</b>					
¿ Los colaboradores han sido capacitados con técnicas para administrar su tiempo?					
¿ La decisión de los colaboradores requiere tiempo para su efectividad?					
¿ Los colaboradores han sido formados y tienen como habito administrar su tiempo?					
<b>Dimensión 3: Determinación</b>					
¿ Los jefes de área tiene la determinación, para determinar que los colaboradores ejerzan sus labores con convicción?					
¿ La efectividad del trabajo es el resultado de los colaboradores de las respectivas áreas?					
¿ La gerencia tiene la implementación de procesos y el deseo de los colaboradores en cumplirlo?					
<b>Dimensión 4: Diciplina</b>					
¿ El colaborador tiene la voluntad de implementar los procesos, goza de autonomía?					
¿ Los esfuerzos que gozan los trabajadores es por la disciplina que demuestran en cada área?					
¿ El éxito de la empresa está garantizado, los colaboradores tienen diciplina en sus respectivas áreas?					

¡Muchas gracias por su participación!



## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Tabla 24 validación de juicio de experto

Nombres y apellidos del investigador	ZVALETA PADILLA PABLO
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	VALIDACION
Nombres y apellidos del experto	CARRANZA ESTELA TEODORO
Documento de identidad	REGUC 008171
Años de experiencia en el área	07 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Cargo	COORDINADOR DE GUIMIENTO AL EGRESADO
Número telefónico	998974763
Firma	 
Fecha	10/05/2022

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO GESTIÓN DE PROCESOS

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión de Procesos y Administración del Tiempo en el Área Operativa de la Empresa Olguín Logístico E.I.R.L., Trujillo, 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

criterios de validación

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS

Definición de la variable: Constituye en un entorno organizativo y poder planificar de forma eficiente para tomar buenas decisiones en beneficio de la organización. Varvakis (2017)

matriz validación del cuestionario de las variables

Dimension	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Estrategias</b>	Implementación	Cuándo la empresa implementa las estrategias, se instruye y comunica oportunamente a todos los colaboradores sin discriminación de área y puesto.	1	1	1	1	
	Alta Gerencia	Para realizar estrategias en la mejora de los procesos la alta gerencia, toma en cuenta los aportes de sus colaboradores.	1	1	1	1	
	Decisiones	La claridad de las decisiones estratégicas, de los altos mandos se comunica a los trabajadores en tiempo real.	1	1	1	1	
	Evaluación	Mensualmente se evalúan las estrategias ejercidas en la mejora de los procesos, en cada área.	1	1	1	1	

<b>Cultura</b>	Cambios	Los cambios determinados en cada proceso, la gerencia permite que el colaborador se involucre por sí mismo.	1	1	1	1	
	Organización	Se organicen equipos de trabajo donde predomina la responsabilidad, tolerancia, respeto para proponer mejoras en los procesos.	1	1	1	1	
	Valores	Los colaboradores ejercen la tolerancia empatía, responsabilidad, involucrando en cada proceso que gestionan.	1	1	1	1	
	Trabajo	El trabajo que se desarrolla en el área, en la evaluación de cada proceso determina el buen nivel del desempeño laboral de todos los colaboradores.	1	1	1	1	
<b>Estructura Organizacional</b>	Autoridad	Quiénes representan la autoridad por área, son el resultado de un eficiente proceso de elección donde que permite que la estructura organizacional sea veraz y estable.	1	1	1	1	
	Coordinación	A quiénes se delega la coordinación de tareas en el desarrollo de procesos están dentro de su perfil de puesto; no hay improvisaciones	1	1	1	1	

	Control	La estructura organizacional de la empresa permite que cada jefatura realice el control respectivo por la idoneidad del puesto, ayuda a tener un control de sus trabajadores.	1	1	1	1	
	Jerarquía	Quiénes representan la gerencia o altos mandos y la jefatura conocen todos los procesos de organización.	1	1	1	1	
<b>Procesos Críticos</b>	Sistema	Los procesos críticos que se desarrollan en la empresa tienen un historial sistematizado, lo que facilita en la identificación "de lo que hay que hacer".	1	1	1	1	
	Valor	Existen procesos sensibles, complejos y que demandan mayor atención contando con un colaborador que añade valor por su alto nivel de compromiso.	1	1	1	1	
	Actividad	Los jefes de cada área acompañan a sus equipos en el desarrollo de sus actividades orientado en procesos, sensibles, complejos y de mayor esfuerzo.	1	1	1	1	
	Recursos	Los recursos utilizados para la mejora de los procesos son dictados a los colaboradores por la gerencia en tiempos oportunos.	1	1	1	1	

<b>Creación de Valor</b>	Indicadores	Cuando el colaborador ingresa a formar parte de la organización es capacitado sobre los indicadores que evaluarán su desempeño laboral.	1	1	1	1	
	Medición	El colaborador que aporta con mejoras en los procesos, es evaluado en cuanto a su desempeño de manera satisfactoria	1	1	1	1	
	Desempeño	El desempeño laboral de los colaboradores se caracteriza por su efectividad añadiendo valor a cada proceso desarrollado	1	1	1	1	
	Resultados	Los resultados que se obtienen en cada proceso se difunden por medios digitales y físicos para demandar la atención inmediata de la gerencia que están bien establecidos para crear valor.	1	1	1	1	

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ADMINISTRACION DEL TIEMPO

Definición de la variable: Es el acto de gestionar, se trata de mejorar el tiempo disponible para poder hacer las labores que corresponde dentro las áreas específicas. Quiroga (2020).

matriz del cuestionario administración del tiempo

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Deseo</b>	Control	El control que ejerce la jefatura en el desarrollo de las tareas de los colaboradores, establece una buena administración del tiempo	1	1	1	1	
	Maximizar	Cuando las tareas se maximizan, la gerencia tiene la capacidad de incrementar los incentivos de los colaboradores que necesitan recursos y no son entregados	1	1	1	1	
	Eficacia	El buen cumplimiento de resultados, los colaboradores lo hacen con eficacia	1	1	1	1	
<b>Decisión</b>	Técnica	Los colaboradores han sido capacitados con técnicas para administrar su tiempo	1	1	1	1	
	Tiempo	La decisión de los colaboradores requiere tiempo para su efectividad	1	1	1	1	

	Hábitos	Los colaboradores han sido formados y tienen como habito administrar su tiempo	1	1	1	1	
<b>Determinación</b>	Convicción	El jefe de área tiene la determinación, para determinar que los colaboradores ejerzan sus labores con convicción	1	1	1	1	
	Efectividad	La efectividad del trabajo es el resultado de los colaboradores de las respectivas áreas.	1	1	1	1	
	Deseo	La gerencia tiene la implementación de procesos y el deseo de los colaboradores en cumplirlo	1	1	1	1	
<b>Disciplina</b>	Voluntad	El colaborador tiene la voluntad de implementar los procesos, goza de autonomía.	1	1	1	1	
	Esfuerzo	Los esfuerzos que gozan los trabajadores es por la disciplina que demuestran en cada área.	1	1	1	1	
	Éxito	El éxito de la empresa está garantizado, los colaboradores tienen disciplina en su respectiva área.	1	1	1	1	



## Cuestionario para la variable Gestión de Procesos

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores. Se estudiará sobre gestión de procesos y administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olgúin Logístico E.I.R.L., Trujillo 2021. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

SI

NO

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

### cuestionario gestión de procesos

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Estrategias</b>	5	4	3	2	1
¿ Cuándo la empresa implementa las estrategias, se instruye y comunica oportunamente a todos los colaboradores sin discriminación de área y puesto?					
¿ Para realizar estrategias en la mejora de los procesos la alta gerencia, toma en cuenta los aportes de sus colaboradores?					
¿ La claridad de las decisiones estratégicas, de los altos mandos se comunica a los trabajadores en tiempo real?					
¿ Mensualmente se evalúan las estrategias ejercidas en la mejora de los procesos, en cada área?					
<b>Dimensión 2: Cultura</b>					
¿ Los cambios determinados en cada proceso, la gerencia permite que el colaborador se involucre por sí mismo?					
¿ Se organicen equipos de trabajo donde predomina la responsabilidad, tolerancia, respeto para proponer mejoras en los procesos?					
¿ Los colaboradores ejercen la tolerancia empática, responsabilidad, involucrando en cada proceso que gestionan?					
¿ El trabajo que se desarrolla en el área, en la evaluación de cada proceso determina el buen nivel del desempeño laboral de todos los colaboradores?					
<b>Dimensión 3: Estructura Organizacional</b>					
¿ Quiénes representan la autoridad por área, son el resultado de un eficiente proceso de elección donde que permite que la estructura organizacional sea veras y estable?					

¿A quiénes se delega la coordinación de tareas en el desarrollo de procesos están dentro de su perfil de puesto; no hay improvisaciones?					
¿ La estructura organizacional de la empresa permite que cada jefatura realice el control respectivo por la idoneidad del puesto, ayuda a tener un control de sus trabajadores?					
¿ Quiénes representan la gerencia o altos mandos y la jefatura conocen todos los procesos de organización?					
<b>Dimensión 4: Procesos Críticos</b>					
¿ Los procesos críticos que se desarrollan en la empresa tienen un historial sistematizado, lo que facilita en la identificación “de lo que hay que hacer”?					
¿ Existen procesos sensibles, complejos y que demandan mayor atención contando con un colaborador que añade valor por su alto nivel de compromiso?					
¿ Los jefes de cada área acompañan a sus equipos en el desarrollo de sus actividades orientado en procesos, sensibles, complejos y de mayor esfuerzo?					
¿ Los recursos utilizados para la mejora de los procesos son dictados a los colaboradores por la gerencia en tiempos oportunos?					
<b>Dimensión 5: Creación de Valor</b>					
¿ Cuando el colaborador ingresa a formar parte de la organización es capacitado sobre los indicadores que evaluarán su desempeño laboral?					
¿ El colaborador que aporta con mejoras en los procesos, es evaluado en cuanto a su desempeño de manera satisfactoria?					
¿ El desempeño laboral de los colaboradores se caracteriza por su efectividad añadiendo valor a cada proceso desarrollado?					
¿ Los resultados que se obtienen en cada proceso se difunden por medios digitales y físicos para demandar la atención inmediata de la gerencia que están bien establecidos para crear valor?					

### Cuestionario para la variable Administración del tiempo

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Tabla 23 cuestionario administración del tiempo

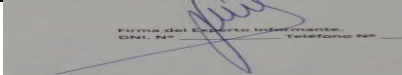
Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Deseo</b>	5	4	3	2	1
¿El control que ejerce la jefatura en el desarrollo de las tareas de los colaboradores, establece una buena administración del tiempo?					

¿ Cuando las tareas se maximizan, la gerencia tiene la capacidad de incrementar los incentivos de los colaboradores que necesitan recursos y no son entregados?					
¿ El buen cumplimiento de resultados, los colaboradores lo hacen con eficacia?					
<b>Dimensión 2: Decisión</b>					
¿ Los colaboradores han sido capacitados con técnicas para administrar su tiempo?					
¿ La decisión de los colaboradores requiere tiempo para su efectividad?					
¿ Los colaboradores han sido formados y tienen como habito administrar su tiempo?					
<b>Dimensión 3: Determinación</b>					
¿ Los jefes de área tiene la determinación, para determinar que los colaboradores ejerzan sus labores con convicción?					
¿ La efectividad del trabajo es el resultado de los colaboradores de las respectivas áreas?					
¿ La gerencia tiene la implementación de procesos y el deseo de los colaboradores en cumplirlo?					
<b>Dimensión 4: Diciplina</b>					
¿ El colaborador tiene la voluntad de implementar los procesos, goza de autonomía?					
¿ Los esfuerzos que gozan los trabajadores es por la disciplina que demuestran en cada área?					
¿ El éxito de la empresa está garantizado, los colaboradores tienen diciplina en sus respectivas áreas?					

¡Muchas gracias por su participación!

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Gestion de Procesos y Administracion del Tiempo
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	Gonzales Moncada Teresa Marianella
Documento de identidad	25728455
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	949190051
Firma	 Firma del experto DNI: No. _____ Teléfono No. _____
Fecha	14 /06 / 2021

## “Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

10 de Abril del 2022

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Trujillo

A través del presente, Máximo Salinas Utrilla, identificado (a) con DNI N°17929888 representante de la empresa/institución Olguín Logístico E.I.R.L. con el cargo de gerente general, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Pablo Roberto Zavaleta Padilla

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada, Gestión de Procesos y Administración del Tiempo en el área operativa de la empresa Olguín logístico E.I.R.L. Trujillo, 2022

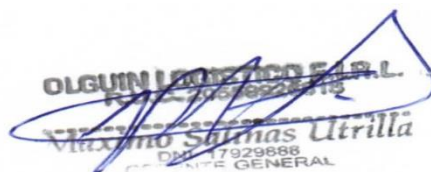
Si  No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados

Atentamente,



OLGUÍN LOGÍSTICO E.I.R.L.  
DNI 17929888  
Máximo Salinas Utrilla  
DNI 17929888  
GERENTE GENERAL

Gerente General



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y administración del tiempo en el área operativa de la empresa Olguín Logístico E.I.R.L., Trujillo 2021.", cuyo autor es ZVALETA PADILLA PABLO ROBERTO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 08 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS <b>DNI:</b> 41657065 <b>ORCID</b> ORCID: 0000-0002-5052-17	Firmado digitalmente por: ENAUCAT el 20-07-2022 17:50:09

Código documento Trilce: TRI - 0329402