



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Capacidad de organización y la competitividad en tiempos de pandemia
en el Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino
Sánchez Carrión. 2020-2021**

Tesis

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Administración
Estratégica**

Autora

Lili Mabel Zapata Susanibar

Asesora

Dra. Viviana Inés Vellón Flores

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciente lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Escuela de Posgrado

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Lili Mabel Zapata Susanibar	42721222	01/08/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Viviana Inés Vellón Flores	15596783	0000-0001-6611-7218
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Flor de Maria Garivay Torres	15587359	0000-0002-2051-4901
Santiago Ernesto Ramos y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244

CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN 2020-2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

1%

★ Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes

Trabajo del estudiante

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Capacidad de organización y la competitividad en tiempos de pandemia
en el Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino
Sánchez Carrión.2020-2021**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Administración Estratégica

Autora

Lili Mabel Zapata Susanibar

Asesora

Dra. Viviana Inés Vellón Flores

Huacho – Perú

2024

DEDICATORIA

A nuestro Creador, por guiarme en este caminar.

A mis padres: Juan (Q.E.P.D.) y Catalina, por el apoyo incondicional que me brindaron siempre.

A mi hijo Fabian, por ser mi inspiración y mi motivo de superación día a día.

A mis hermanos: Margot, Sara, Miguel, Francisco y Omar por el apoyo invaluable brindado durante mis estudios.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado, por haber contribuido en mi formación académica y profesional.

A los docentes, por sus sabias enseñanzas y compartir sus experiencias.

Al Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por la facilidad brindada durante la ejecución de la investigación.

A mi asesora, por su paciencia y apoyo.

Al Dr. Dionicio Luis Olivas, por su apoyo constante en la culminación de la investigación.

INDICE

TITULO	i
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema General	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivo de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la Investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	7
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Investigaciones Internacionales	8
2.1.2 Investigaciones Nacionales	11
2.2 Bases teóricas	12

2.3	Definición de Términos básicos	20
2.4	Hipótesis de investigación.....	21
2.4.1	Hipótesis general	21
2.4.2	Hipótesis específicas	22
2.5	Operacionalización de las variables	23
CAPÍTULO III. METODOLOGIA		25
3.1	Diseño metodológico	25
3.2.	Población y muestra.....	25
3.2.1.	Población.....	25
3.2.2	Muestra	25
3.3	Técnicas de recolección de datos	25
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	26
3.5	Matriz de consistencia	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....		27
4. 1.	Capacidad organizacional	27
4.1.1	Estrategia	27
4.1.2	Sistema	31
4.1.3	Estilo de administración	34
4.1.4	Personal.....	37

4.1.5	Valores compartidos	41
4.2.	Competitividad	46
4.2.1.	Factores internos	46
	CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	63
	CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
	CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
	ANEXOS.....	73

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la capacidad de organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. **Metodología:** Esta investigación corresponde al enfoque cualitativo, de tipo aplicado y diseño no experimental. Por su dimensión temporal, la investigación es de tipo transversal ya que los datos se recolectaron en un tiempo definido. Es de nivel descriptivo – correlacional y de corte transversal. **Resultados:** De acuerdo a los resultados, la Capacidad organizacional se relaciona significativamente con la competitividad del instituto de idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia. De igual manera, las estrategias de la organización, los sistemas de la organización, los estilos de la organización, el área de personal de la organización y los valores compartidos de la organización se relacionan significativamente con la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia. **Conclusión:** Se concluye que la capacidad organizacional del Instituto José Faustino Sánchez Carrión se relaciona directamente con su competitividad en los tiempos de pandemia, lo que quiere decir que, el Instituto de Idiomas ha sido capaz de llevar adelante sus actividades, gracias a su gran capacidad organizacional.

Palabras clave: Competitividad, capacidad organizacional, liderazgo, solidaridad.

Abstract

Objective: Determine the relationship that exists between the organizational capacity and the competitiveness of the Language Institute of the José Faustino Sánchez Carrión National University 2020-2021, in times of pandemic. **Methodology:** This research corresponds to the qualitative approach, applied type and non-experimental design. Due to its temporal dimension, the research is cross-sectional since the data were collected at a defined time. It is at a descriptive level – correlational and cross-sectional. **Results:** According to the results, organizational capacity is significantly related to the competitiveness of the language institute of the José Faustino Sánchez Carrión National University in times of pandemic. Similarly, the strategies of the organization, the systems of the organization, the styles of the organization, the personnel area of the organization and the shared values of the organization are significantly related to the competitiveness of the Language Institute of the National University José Faustino Sánchez Carrión in times of pandemic. **Conclusion:** It is concluded that the organizational capacity of the José Faustino Sánchez Carrión Institute is directly related to its competitiveness in times of pandemic, which means that the Language Institute has been able to carry out its activities, thanks to its great capacity. organizational.

Keywords: Competitiveness, organizational capacity, leadership, solidarity.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La repentina irrupción de la pandemia COVID-19 ha provocado profundos cambios sociales y económicos y las empresas se han visto obligadas a modificar sus modelos de negocio para asegurar su continuidad. Ha trastocado el normal funcionamiento de cualquier tipo de empresa, sea esta pública o privada. Con el inicio de la pandemia, prácticamente todas las empresas del mundo, públicas y privadas, se han visto afectadas en su desempeño. Así, por ejemplo, el Banco Mundial (2021) reporta que una cuarta parte de las empresas cayeron un 50% en sus ventas y que las empresas ajustaron su nómina salarial a un 65% reduciendo los horarios o los sueldos, u otorgando licencias.

Esta pandemia ha obligado a la sociedad a ajustar sus capacidades al entorno de manera creativa, no conformándose ni imitando a los demás, sino buscando nuevas herramientas para nuevos escenarios, ajustando o desarrollando nuevas habilidades, renunciando a prácticas o usos habituales, y cambiando la forma de comportarse y relacionarse (Jauregui, 2020).

En esas circunstancias, las organizaciones y los trabajadores se han visto casi forzados a tener que trabajar desde casa. Ello no solo ha implicado aprender nuevas herramientas (como acceso a plataformas virtuales) y desarrollar nuevos patrones (empezar a trabajar sin salir de casa), sino también de realizar reacomodos en sus domicilios (disponer de un lugar para trabajar de la manera más adecuada), lo que ha resultado muy difícil para muchos por lo repentino del cambio (Jauregui, 2020).

Según Portafolio (2021), independientemente de cómo haya afectado el Covid-19 la capacidad operativa de las organizaciones, la pandemia abrió las puertas para desarrollar nuevas alternativas que permitieron garantizar la operatividad durante la contingencia, las cuales de cara a la nueva normalidad tendrán una gran proyección y vigencia en el futuro. Se habla entonces de trabajo flexible, implementación de modelos de gestión del talento basados en habilidades y en la transformación digital.

A nivel de América latina, según Portafolio (2021), la investigación, que recogió las respuestas de líderes de Recursos Humanos en Colombia, el 67% señala que la pandemia afectó negativamente los resultados del negocio, situación que ha obligado a replantear la estrategia de negocio y de esta unidad en particular. En ese sentido, los participantes señalaron que los esfuerzos deberán estar orientados a priorizar los siguientes ejes:

1. Definir las necesidades futuras de la fuerza laboral y reorganizarse para aprovecharlas.
2. Incentivar la transformación – desarrollo de nuevas habilidades.
3. Crear una cultura de cuidado y bienestar hacia el trabajador.

En el caso peruano, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) reporta que entre los meses de Julio y agosto del 2020, el 67,4% las empresas de Lima metropolitana manifestaron una disminución en sus ventas, en tanto que un 7,2% manifestó incremento (Gestión, 2020).

No es ajeno a estos problemas el Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por lo que se hace necesario realizar una

evaluación de su capacidad organizacional y su efecto en la competitividad, en los tiempos de pandemia, a fin de detectar problemas que pudieran estar afectando su operatividad.

El Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, fue creada con Resolución Rectoral N.º 507-99-UH, de fecha 30 de junio de 1999. Actualmente se imparten las enseñanzas de los siguientes idiomas: Inglés, Portugués, Italiano, Francés, Quechua y otros; y funciona en una moderna infraestructura de cinco pisos. Cuenta con docentes capacitados que contribuyen con una sólida formación del alumno, preparándolos para los exámenes internacionales y de esta forma, aprovechar las oportunidades de estudios en el extranjero a través de becas y mejoras en el ámbito profesional. El Instituto, para su funcionamiento cuenta con un director, un jefe de la unidad de gestión académica, seis personal administrativo y 22 docentes (1 en quechua, 2 en portugués y 19 en inglés).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la capacidad de organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre las estrategias de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia?

2. ¿Qué relación existe entre el sistema de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia?
3. ¿Qué relación existe entre el estilo de administración de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia?
4. ¿Qué relación existe entre el área de personal de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia?
5. ¿Qué relación existe entre los valores compartidos de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia?

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar qué relación existe entre la capacidad de organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar qué relación existe entre las estrategias de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.
2. Determinar qué relación existe entre el sistema de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.

3. Determinar qué relación existe entre el estilo de administración de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.
4. Determinar qué relación existe entre el área de personal de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.
5. Determinar qué relación existe entre los valores compartidos de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.

1.4 Justificación de la Investigación

a) Justificación teórica

El presente trabajo se justifica de manera teórica, dado que se tomó aportes de autores validados con reconocimientos, donde cada una permitió tener un mejor panorama para centrar con mayor profundidad la temática.

b) Justificación práctica

Este trabajo se justifica, porque a través de ello se buscó la manera de contribuir en la solución a los problemas referidos a las capacidades de organización y competitividad en el Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia.

c) Justificación metodológica

En la justificación metodológica, para lograr los objetivos de estudio, se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario, la cual tuvo como finalidad obtener información valiosa de las capacidades de organización y la competitividad en tiempos de pandemia en el instituto.

1.5 Delimitaciones del estudio

a) Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en el Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ubicada en la ciudad de Huacho, región Lima.

b) Delimitación social

La delimitación social comprendió a los trabajadores administrativos, docentes y personal directivo del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

c) Delimitación geográfica

La delimitación geográfica comprendió al distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

d) Delimitación semántica

La delimitación semántica comprendió: Capacidad de organización y competitividad.

1.6 Viabilidad del estudio

Se garantizó la viabilidad ya que se contó con los recursos necesarios, económicos, humanos y materiales para llevar a cabo el estudio. También, se contó con el tiempo disponible y la autorización respectiva de los directivos de la institución para la recopilación de la información requerida.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones Internacionales

Villegas (2016) en su investigación titulada “Capacidades Organizacionales para el éxito empresarial en un ambiente dinámico” señala que el éxito de una empresa en un ambiente dinámico caracterizado por la competencia estratégica, depende de la capacidad de una firma de mantener procesos de creación de valor sostenible. Para ello su investigación sugiere entender las estrategias que guían los procesos de creación de valor sostenible como una fuerza dinámica, que busque constantemente oportunidades para entregar valor, identificar capacidades y recursos para capitalizar sobre ellas y las complete rápida y eficientemente. Para lograr esto argumenta que las firmas necesitan de dos capacidades fundamentales: el aprendizaje organizacional, por medio del cual se acumula conocimiento (know what, know why, know how) que se traduce en habilidades para identificar hábilmente (continuamente) oportunidades y amenazas, traducirlas en cambios estratégicos, y en la capacidad de liderazgo que permite direccionar a una empresa hacia una visión de un mejor futuro y moviliza la acción del recurso humano hacia ese mejor futuro, para capitalizar oportunidades y esquivar amenazas con velocidad.

Ibarra et al. (2017), en su investigación titulada: “Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de competitividad

empresarial de las pymes manufactureras de Baja California e identificar las áreas que, dentro de ellas, influyen en dicha competitividad. La metodología que utilizó fue de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal; y desarrolló el modelo de competitividad sistémica a escala micro y aplicó un instrumento de medición de 64 preguntas a 195 empresas del estado; además, hizo uso de regresiones lineales múltiples de tipo tradicional para la comprobación de su hipótesis planteada. Entre los hallazgos más importantes señala que las pymes en el estado presentan un nivel de competitividad medio-bajo, sin mostrar relación entre el tamaño de las empresas y su competitividad, mientras que el área de producción-operaciones resultó ser más significativa para su nivel de competitividad. Si bien el instrumento de medición que aplicó no tiene proporcionalidad a nivel de municipios y subsector, sí le permitió acercarse al funcionamiento interno de las pymes.

Martínez y Padilla (2020) en su investigación titulada “Innovación organizacional y competitividad empresarial: Centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia” analiza la relación entre la innovación organizacional y la competitividad empresarial en centros estéticos enfocados al turismo de salud en la ciudad de Santiago de Cali – Colombia. La metodología que empleo fue de tipo analítico y con un diseño de campo, aplicando un cuestionario a los gerentes y/o administradores de treinta y tres (33) centros estéticos, que fue procesado estadísticamente a través de un modelo de mínimos parciales cuadrados. Tras el desarrollo del modelo se conoció que las variables más destacadas para la innovación empresarial son la comercialización y ventas, retención de personal, colaboración con

clientes y bases de datos de buenas prácticas, mientras que para la competitividad resaltan los recursos financieros, las relaciones con el sector externo, el capital humano y la organización empresarial. Se concluye, que existe una relación entre la innovación organizacional y la competitividad empresarial en los centros estéticos enfocados al turismo estudiados, de un 62,3%, demostrando así ser alta, positiva y directa.

Valenzo y Gonzales (2021) en su investigación titulada “Capacidad de adaptación y competitividad en microempresas de abarrotes en Cuitzeo, México” con el objetivo de determinar si la capacidad de adaptación es factor de competitividad en microempresas comerciales. El método utilizado consistió en la aplicación de una encuesta sobre una muestra de 350 empresas mexicanas. Los resultados indican que la capacidad de adaptación es factor de competitividad en un rango regular. Se concluye que las empresas estudiadas deben incrementar el uso de nuevas tecnologías y la planificación de la empresa para mejorar su competitividad.

Sehnem et al. (2021), en su investigación titulada “Capacidad de adaptación de las empresas en un escenario de crisis”, cuyo objetivo fue conocer la capacidad de adaptación de las empresas en un escenario de crisis. Los investigadores probaron seis hipótesis a través de las respuestas obtenidas de empresarios ubicados en el oeste de Santa Catarina, Brasil. Los datos lo analizaron mediante estadística descriptiva y técnicas de regresión lineal múltiple. Los resultados se discuten a la luz de las teorías de las capacidades y la capacidad estratégica de resiliencia. El artículo

amplía la comprensión de la adaptabilidad y la capacidad de cambio de las empresas del sur de Brasil, para ser eficaces en los procesos de negocio en tiempos de turbulencia y disrupción. La originalidad del estudio está asociada a la combinación de los constructos analizados en el marco de esta investigación y validados en un contexto de sucesivas crisis en los países emergentes. El estudio aporta evidencia de que la consecuencia de la crisis provocada por la pandemia del coronavirus debilita significativamente la capacidad de las empresas para adaptarse a la crisis. Sin embargo, se concluye que las estrategias de crecimiento alineadas con el alcance del negocio y del equipo tienden a ayudar a las empresas en la lucha contra la crisis, siendo un factor preponderante para la capacidad de adaptación. Además, el sector agroindustrial ha sido predominante para explicar la capacidad de las empresas para adaptarse a la crisis. Finalmente, contribuye indicando que existe una relación entre adaptabilidad y crisis financiera.

2.1.2 Investigaciones Nacionales

García et al. (2021), para su investigación titulada “Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19”, con el objetivo de determinar la influencia de la innovación organizacional en la competitividad empresarial en tiempos de Covid-19 en las mypes del sector comercio, recurrieron a la investigación básica con un alcance descriptivo correlacional, utilizando el diseño de la investigación no experimental y de corte transversal. Esta investigación tuvo como participantes del estudio a 200 gerentes. Los instrumentos que utilizaron fueron validados mediante

juicio de expertos y comprobaron su fiabilidad a través del alpha de Cronbach con un coeficiente de 0,886 para innovación organizacional y 0,778 para la competitividad empresarial. Los resultados que encontraron muestran que sí existe relación significativa entre la innovación empresarial y la competitividad ($r=0,459$) con una significancia de p -valor=0,000. Por lo tanto, según los autores, se puede afirmar que aquellas mypes que apuestan por una innovación en la forma de ofrecer, o brindar su servicio o producto podrán mantenerse en el mercado a pesar de la crisis. Además, los resultados encontrados muestran que el 81% de las empresas que innovaron fueron más competitivas que el 19% que no lo hizo.

2.2 Bases teóricas

En el entorno actual, las organizaciones se desarrollan y compiten en situaciones muy competitivas que cambian con mucha celeridad, pudiendo generar caos en algunos casos. Se puede identificar a causas internas, las que corresponden a la propia organización; y externas, sobre las que no tiene control como por ejemplo la pandemia, decretos legislativos, entre otros (Sosa et al., 2008). No obstante, existirán organizaciones que no cambiarán, ignorando la realidad del momento; en tanto que otras intentarán responder a cambios o a anticiparse y prevenir las posibles consecuencias, con el fin de adaptarse a las mismas antes de que se produzcan. Así también existirán organizaciones que serán generadoras de cambio en sus sectores y tratarán no sólo de anticiparse, sino de crear situaciones nuevas. Tsoukas y Chia (2002) y Grant *et al.* (2005) sostienen que una de las características que define a una organización de avanzada es el cambio, que es inherente y permanente en ellas.

Variable 1: Capacidad de organización

a) Definiciones

Añez y Petit (2010) expresa que la capacidad de organización de una empresa está constituida por un conjunto de habilidades y destrezas que le permiten a la organización coordinar y combinar en su interior los recursos y capacidades internas y externas. Así mismo esta capacidad organizacional comprende un conjunto de habilidades y destrezas que le permiten integrar conocimientos tecnológicos diferentes en una solución técnica funcional y, por otra, integrar ese sistema articulado de tecnologías con los diferentes procesos organizacionales.

Dávila (2013) menciona que las capacidades de organización se entienden como entidades socialmente construidas que representan una forma colectiva de solucionar problemas, que evolucionan en el tiempo mediante un proceso de aprendizaje y representan una forma distintiva y superior de combinar y asignar recursos. Refiere, además, que esa capacidad organizacional puede entenderse como una rutina de alto nivel (o colección de rutinas) que en conjunto con el proceso de asignación y combinación de los insumos ofrece a la gerencia de la organización alternativas de decisión para producir salidas de un determinado tipo.

O'Reilly y Thusman (2013) lo definen como la capacidad de la empresa para integrar, construir y reconfigurar las competencias internas y externas para abordar los cambios rápidos del ambiente o como la capacidad de una organización para crear, ampliar, modificar su base de recursos. En ese sentido, los recursos y las capacidades de la organización se convierten en la base para

establecer la estrategia a largo plazo de la empresa, de tal forma que le permita conseguir su rentabilidad.

b) Importancia

Ruiz Healy Times (2018). Las capacidades de organización se refieren al potencial que tienen las empresas para conducirse, adaptarse y cambiar, siempre que sea necesario, para crecer y ser más competitivas.

La capacidad de organización es importante porque coadyuva a elaborar e implementar las prácticas que una empresa requiere para optimizar sus procesos y darle prioridad a aquéllas acciones que la mantengan un paso adelante de sus competidores; encauza al talento humano a encontrar las mejores soluciones para mantener activa y posicionada en el mercado a la empresa en la que laboran; suman las competencias de cada uno de sus colaboradores y permite que sus equipos de trabajo se desarrollen en un ambiente en el que los proyectos se llevan a cabo con excelencia y calidad; otorga identidad y personalidad, por lo cual, es importante que los negocios tengan una misión clara y objetiva que guíe los esfuerzos de sus trabajadores a alcanzar las metas que precise la organización para su expansión.

En ese sentido, las empresas competitivas no sólo deben procurar eficiencia en sus procesos internos, sino que deben trasladarla a la generación de valor en aquello que venden.

La capacidad organizacional de una empresa impulsa a sus colaboradores a crear nuevos productos y servicios, y a encontrar los escenarios adecuados para su lanzamiento. Para ello, crean atractivas propuestas que fidelizan a los clientes con

su marca. También buscan mejores alternativas para mantener de forma sostenible a dicha empresa.

c) Características

Peters & Waterman (1980), refieren que una organización no solo es una estructura, sino que es la interacción de una serie de factores que afectan su funcionamiento. Es en ese sentido que dichos autores plantearon un modelo para analizar la capacidad organizacional de la empresa, conocida como las 7s de McKinsey: Strategy (estrategia), Structure (estructura), Systems (Sistemas), Shared Values (valores compartidos), Skills (habilidades), Style (estilo de dirección) y Staff (personal).

d) Dimensiones

- **Estrategia:**

Consiste en la planeación desarrollada por una empresa., la cual debe estar alineada. Esto significa que la estrategia debe tener una articulación clara y estar enfocada a largo plazo para conseguir una ventaja competitiva. La estrategia de la organización se ve reflejada en la misión y la visión que se refiere al camino al cual se dirige la empresa a largo plazo (Martínez et al., 2014).

- **Estructura:**

Trata sobre la especialización y coordinación de actividades, influenciada principalmente por la estrategia y el tamaño de la organización y su diversidad. La estructura organizacional es definida como el grado en que las actividades de una organización son estandarizadas y en el que las normas y

procedimientos guían el comportamiento de los empleados (Robbins & Coulter, 2005).

- **Sistema:**

Compuesto por los procedimientos formales e informales que se lleva a cabo en las organizaciones. Los sistemas para su funcionamiento requieren de estos aspectos: adaptación (debe abarcar las situaciones externas, adaptarse a su entorno y adaptar el entorno a sus necesidades), capacidad de alcanzar las metas (debe definir y alcanzar sus metas fundamentales), integración (regular la interrelación entre sus componentes), mantenimiento de patrones (proporcionar, mantener y renovar la motivación de los individuos y las pautas culturales que lo integran) (Parsons, 1937).

- **Estilo de administración:**

Existe una relación cercana entre la forma de pensar y la forma de actuar en las organizaciones. Muchos de los problemas que surgen en la organización tienen su raíz en esta forma de pensamiento, sin embargo, éstas pueden dar lugar a nuevas y mejoradas formas de organización (Ivanko, 2013).

- **Personal:**

Que se refiere al capital humano de la organización y a cómo éste es desarrollado, entregado, socializado, integrado y motivado y a la manera en que sus carreras son administradas. (Ivanko, 2013).

- **Habilidades:**

Representan las competencias distintivas, es decir, lo que la organización realiza mejor y que contribuye al logro de la misión y la visión propuestas por la organización.

- **Valores compartidos:**

Compuestos por los elementos que influyen en el grupo de trabajo a fin de lograr alcanzar los objetivos comunes. Se los considera como los conceptos y principios rectores de la organización, son aspectos que van más allá de las declaraciones de los objetivos organizacionales.

Variable 2: Competitividad

La competitividad es un término muy utilizado en el ámbito socioeconómico y político en general. Esto se debe a que los agentes económicos han pasado de una actitud autoprotectora a un planteamiento más abierto, expansivo y proactivo. La competitividad está muy presente en el desarrollo de cualquier iniciativa de negocios (Jiménez, 2016).

a) Definiciones

Según Porter (1990), se entiende por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

Según Ferraz et al. (1996), la competitividad de una empresa se entiende como la capacidad de crear e implementar estrategias competitivas que le permitan mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible. Esas capacidades, según Medeiros et al. (2019) están relacionadas con diversos factores, controlados o no por las empresas, que van desde la capacitación técnica del personal y los procesos gerenciales-administrativos hasta las políticas públicas, la oferta de infraestructura y las peculiaridades de la demanda y la oferta.

b) Características

Según Solleiro & Castañón (2005), los elementos que caracterizan a una empresa competitiva son los siguientes:

- Gestión exitosa de los flujos de producción, materias primas e inventarios.
- Gestión exitosa de los mecanismos de interacción entre planeación, mercadotecnia investigación y desarrollo formal, diseño, ingeniería y producción.
- Capacidad para combinar actividades de investigación y desarrollo e innovación en cooperación con otras empresas e instituciones.
- Capacidad para incorporar definiciones más exactas de características de la demanda y evolución de mercados en el diseño y producción de estrategias.
- Capacidad para organizar con éxito relaciones interempresariales con proveedores y clientes.
- Mejora de las capacidades de los trabajadores a través de la inversión en entrenamiento especializado y en la generación de altos niveles de responsabilidad.

c) Importancia

La competitividad de una organización es relevante porque está relacionada no solo con la capacidad de mejorar el nivel de vida de sus trabajadores, sino también la de mejorar el nivel de vida de los habitantes de un país; además de generar incrementos sostenidos en su productividad (Caro y Gonzales, 2016).

d) Dimensiones

De acuerdo a lo propuesto por Rojas et al. (2000), las siguientes dimensiones permiten medir la competitividad de una organización:

- **Factores internos de la organización**

Son los que aparecen bajo su ámbito de decisión y por medio de los cuales se diferencian de sus competidores. Entre ellos destacan: capacidad tecnológica y productiva, calidad de los recursos humanos, conocimiento del mercado y la capacidad de adecuarse a sus especificidades, entre otros. (p. 11).

- **Factores sistémicos**

Constituyen elementos externos a la organización; afectan el entorno donde se desarrolla y pueden tener importancia variable en la definición del ambiente competitivo y en las posibilidades para construir estrategias de competitividad. Entre ellos destacan el acceso al financiamiento y la infraestructura tecnológica e institucional. (p. 14).

- **Factores de desarrollo microeconómico**

Los cambios tecnológicos, no solo conducen al potencial de diversificación y sofisticación de productos, sino también a la descentralización de las decisiones y a la creciente participación de la fuerza laboral en las decisiones y ganancias de la organización. En esa orientación resultan de importancia la capacitación y gestión tecnológica, implementación de nuevos esquemas organizacionales, entre otros. (p.14).

2.3 Definición de Términos básicos

- **Capacidad de organización:** Se entiende como el conjunto de habilidades y destrezas que le permiten a una organización coordinar y combinar en su interior los recursos y capacidades internas y externas (Añez y Petit, 2010).
- **Competitividad:** La competitividad de una empresa se entiende como la capacidad de crear e implementar estrategias competitivas que le permitan mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible (Ferraz et al., 1996).
- **Liderazgo** El liderazgo es una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en un grupo determinado con la finalidad de alcanzar un conjunto de metas preestablecidas de carácter beneficioso, útiles para la satisfacción de las necesidades verdaderas del grupo (Sánchez et. al, 1999)
- **Motivación:** La motivación es un proceso psicológico que se relaciona con el impulso (amplitud), dirección y persistencia de la conducta. Gran parte de la actividad laboral está “motivada”. La conducta motivada resulta de la identificación de dos grandes conjuntos de aspectos del trabajo que son motivadores de la conducta laboral: motivadores del entorno laboral y motivador del contenido del trabajo. Los primeros hacen referencia a las características del ambiente en donde tiene lugar la actividad laboral y son de naturaleza material y social. Por otro lado, el contenido del trabajo, se refiere a aquellos aspectos del trabajo relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño. (Manjarrez et. al., 2020)
- **Clima laboral:** Se entiende como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los

procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella (Contreras et. al. 2015)

- **Visión:** Declaración de aspiraciones de la empresa a mediano o largo plazo; es la imagen a futuro de cómo se desea que sea la empresa más adelante. Su propósito es ser el motor y la guía de la organización para poder alcanzar el estado deseado (Florido, 2021).
- **Misión:** Es la descripción de las actividades que realizan para atender a un grupo de consumidores a partir de los productos que generan. Ello se realiza con el fin de ser compartido por todos los integrantes de una empresa, a fin de alcanzar su visión planteada (Florido, 2021).
- **Encuesta:** La encuesta es una técnica de recolección de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación. Se enmarca en los diseños no experimentales de investigación empírica propios de la estrategia cuantitativa, ya que permite estructurar y cuantificar los datos encontrados y generalizar los resultados a toda la población estudiada (Kuznik et al., 2010).
- **Pandemia:** Etimológicamente el vocablo “pandemia” procede de la expresión griega *pandêmon-nosêma*, traducida como “enfermedad del pueblo entero” (Henaio, 2010).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre la capacidad de organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.

2.4.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación entre las estrategias de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.
2. Existe relación entre el sistema de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.
3. Existe relación entre el estilo de administración de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.
4. Existe relación entre el área de personal de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.
5. Existe relación entre los valores compartidos de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.

2.5 Operacionalización de las variables

De acuerdo a mencionado por Ponce et al. (2018), se plantearon las siguientes variables:

Variables	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Ítems	Medida
Capacidad Organizacional	Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación externa • Visión • Misión 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	1, 2, 3	Ordinal
	Sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Logística • Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	4,5, 6, 7	Ordinal
	Estilo de administración	<ul style="list-style-type: none"> • Estilo de liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	8, 9, 10	Ordinal
	Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Capacitación • Clima laboral • Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	11, 12, 13, 14	Ordinal
	Valores compartidos	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	15, 16, 17, 18, 19	Ordinal
Competitividad	Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad tecnológica y productiva • Calidad de recursos humanos • Conocimiento de mercado y adaptabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	1 2 3, 4, 5, 6, 7	Ordinal
	Factores sistémicos	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso al financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso 	8	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura tecnológica e institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	9	
	Factores de desarrollo microeconómico	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y gestión tecnológica • Nuevos esquemas organizacionales • Estrategia de ventas y relaciones con proveedores • Recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	10 11 12 13	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III. METODOLOGIA

3.1 Diseño metodológico

Esta investigación corresponde al enfoque cualitativo, de tipo aplicado y diseño no experimental, debido a que no se manipuló de manera intencional las variables. Por su dimensión temporal, la investigación es de tipo transversal ya que los datos se recolectaron en un tiempo definido. Es de nivel descriptivo – correlacional y de corte transversal.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por los 19 trabajadores del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

3.2.2 Muestra

Por ser la población pequeña y alcanzable no se calculó el tamaño muestral, sino que se trabajó con toda la población.

3.3 Técnicas de recolección de datos

El Instrumento utilizado permitió medir la capacidad de organización y la competitividad del Instituto de Idiomas -UNJFSC. Para la primera, el recojo de información se distribuyó en 5 dimensiones que componen 19 ítems; y para la segunda, se ha considerado 3 dimensiones y 13 ítems. Para cada ítem se con

sideró cinco alternativas de respuesta: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indeciso, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo.

Ver anexos 1 y 2

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el software estadístico SPSS versión 21. La información se presentó en tablas de frecuencia, figuras. Para la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba R de Spearman.

3.5 Matriz de consistencia

Ver anexo 3

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4. 1. Capacidad organizacional

4.1.1 Estrategia

4.1.1.1 Comunicación externa

Según los resultados encontrados, Tabla 1 y Figura 1, el 52,6% del personal considera que el plan estratégico de la institución es debidamente compartido entre ellos. El 26% de la población encuestada considera que el plan estratégico de la institución no es debidamente compartido entre ellos; en tanto que, el 21% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 1

El plan estratégico es compartido con el personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	26,3
Indeciso	4	21,1
De acuerdo	8	42,1
Totalmente de acuerdo	2	10,5
Total	19	100,0

Fuente: Elaboración propia.

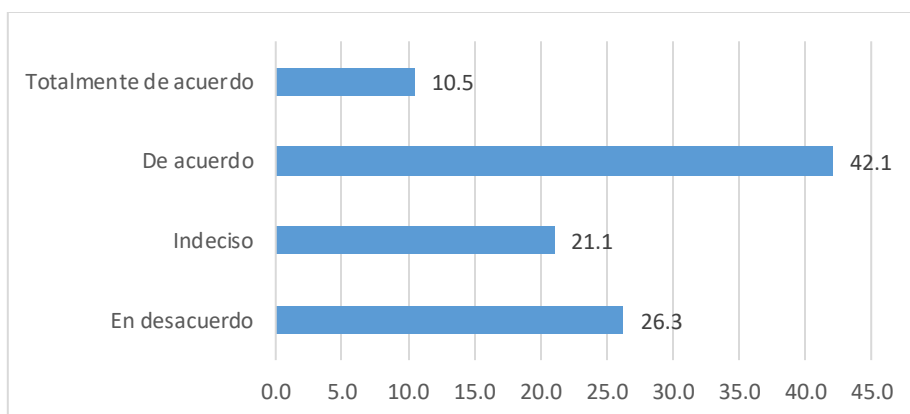


Figura 1. El plan estratégico es compartido con el personal

Con respecto a la fluidez de la comunicación hacia el externo del instituto, Tabla 2 y Figura 2, el 52,7% del personal considera que esta acción se cumple. El 10,5% de la población encuestada considera que la comunicación hacia el externo del instituto no es fluida; en tanto que, el 36% muestra una actitud de indecisión.

Tabla 2
La comunicación es fluida hacia el externo del instituto

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	10,5
Indeciso	7	36,8
De acuerdo	6	31,6
Totalmente de acuerdo	4	21,1
Total	19	100,0

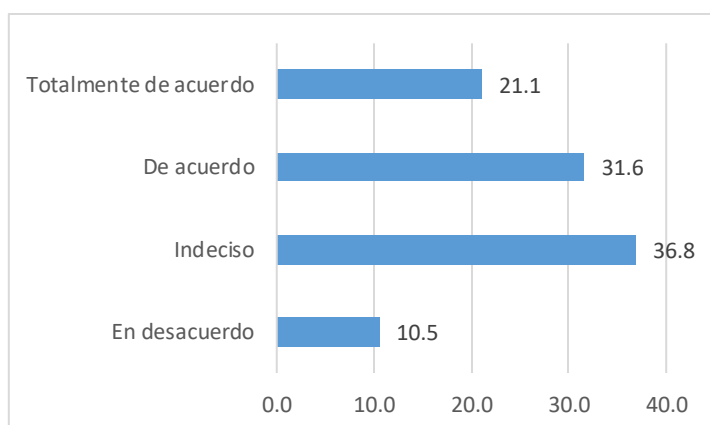


Figura 2. La comunicación es fluida hacia el externo del instituto

En la Tabla 3 y Figura 3, se aprecia que el 84,2% del personal considera que la misión y visión es debidamente compartida entre los directivos y trabajadores del instituto. Por otra parte, el 10,6% de la población encuestada considera que la visión y misión entre los directivos y trabajadores de la institución no es debidamente compartido entre ellos; en tanto que, el 5,3% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 3
La visión y misión es compartida entre los directivos y trabajadores del instituto

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
En desacuerdo	1	5,3
Indeciso	1	5,3
De acuerdo	10	52,6
Totalmente de acuerdo	6	31,6
Total	19	100,0

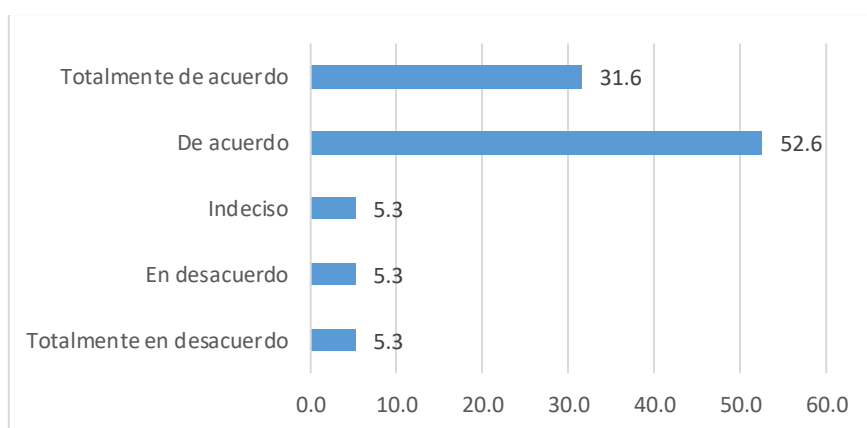


Figura 3. La visión y misión es compartida entre los directivos y trabajadores del instituto

En la innovación es una constante en el instituto, Tabla 4 y Figura 4, el 52,7% del personal considera que está de acuerdo. El 10,5% de la población encuestada no considera que la innovación es una constante en el instituto; en tanto que, el 36,8% muestra una actitud de indecisión.

Tabla 4

La innovación es una constante en el instituto

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	10,5
Indeciso	7	36,8
De acuerdo	6	31,6
Totalmente de acuerdo	4	21,1
Total	19	100,0

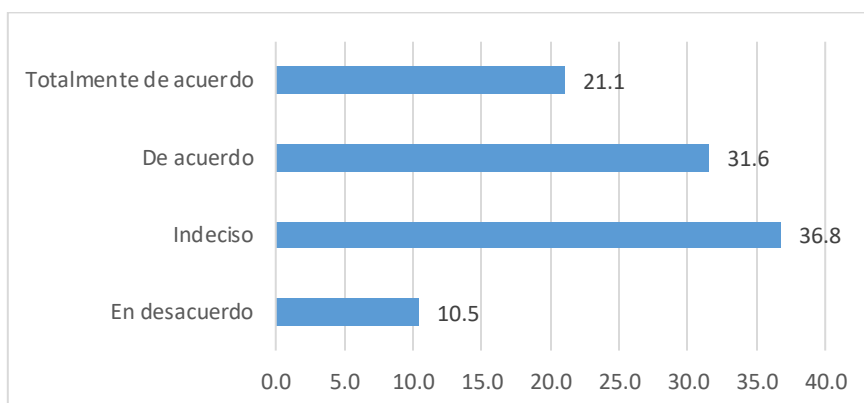


Figura 4. La innovación es una constante en el instituto

4.1.2 Sistema

En referencia a los resultados encontrados, Tabla 5 y Figura 5, el 36,9% del personal considera que se dispone de una logística muy eficiente en la institución. El 26,4% de la población encuestada considera que no se dispone de una logística muy eficiente en la institución; en tanto que, el 36,8% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 5
Se dispone de una logística muy eficiente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
En desacuerdo	4	21,1
Indeciso	7	36,8
De acuerdo	4	21,1
Totalmente de acuerdo	3	15,8
Total	19	100,0

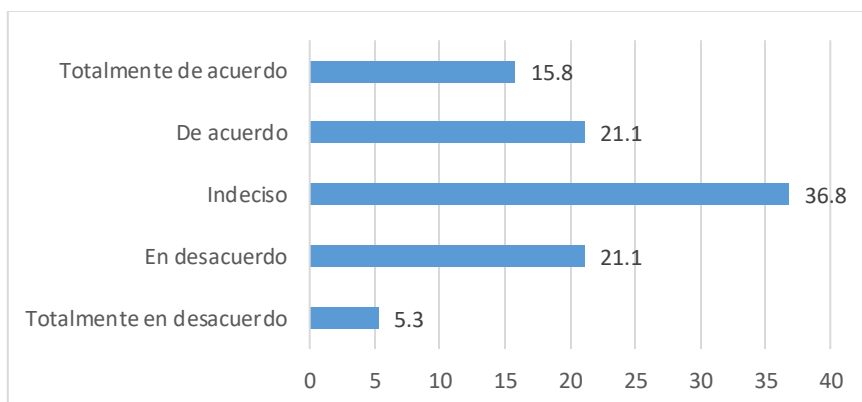


Figura 5. Se dispone de una logística muy eficiente

Según la Tabla 6 y Figura 6, se aprecia que el 73,7% del personal considera que existe preocupación constante en ofrecer servicios de calidad en el instituto. Por otra parte, el 26,4% de la población encuestada considera que existe preocupación constante en ofrecer servicios de calidad; en tanto que, el 5,3% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 6

Existe preocupación constante en ofrecer servicios de calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	5,3
Indeciso	4	21,1
De acuerdo	10	52,6
Totalmente de acuerdo	4	21,1
Total	19	100,0

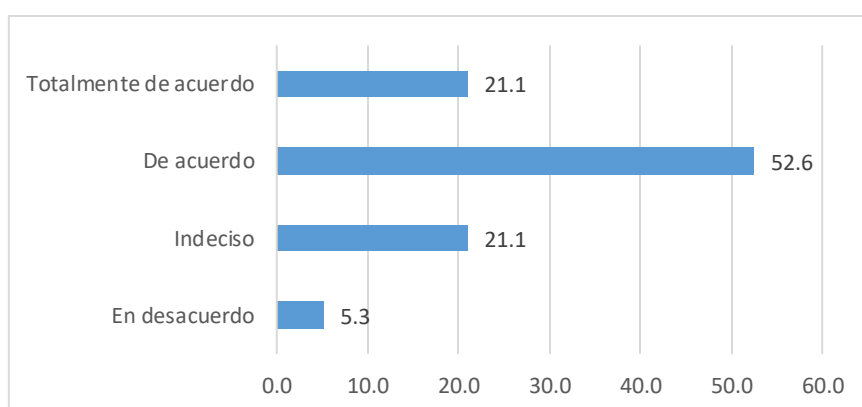


Figura 6. Existe preocupación constante en ofrecer servicios de calidad

En la Tabla 7 y Figura 7, se aprecia que el 79% del personal considera que los directivos muestran capacidad de liderazgo en el instituto. Por otra parte, el 21,1% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 7
Los directivos muestran capacidad de liderazgo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	4	21,1
De acuerdo	11	57,9
Totalmente de acuerdo	4	21,1
Total	19	100,0

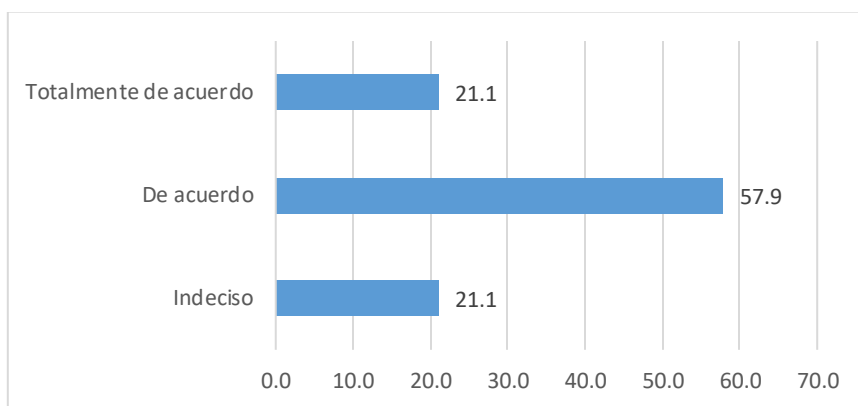


Figura 7. Los directivos muestran capacidad de liderazgo

4.1.3 Estilo de administración

En referencia a los resultados, la Tabla 8 y Figura 8, se aprecia que el 42,2% del personal considera que los trámites administrativos no son burocráticos en el instituto. Por otra parte, el 26,4% de la población encuestada considera que los trámites administrativos no son burocráticos en la institución; en tanto que, el 31,6% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 8
Los trámites administrativos no son burocráticos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
En desacuerdo	4	21,1
Indeciso	6	31,6
De acuerdo	4	21,1
Totalmente de acuerdo	4	21,1
Total	19	100,0

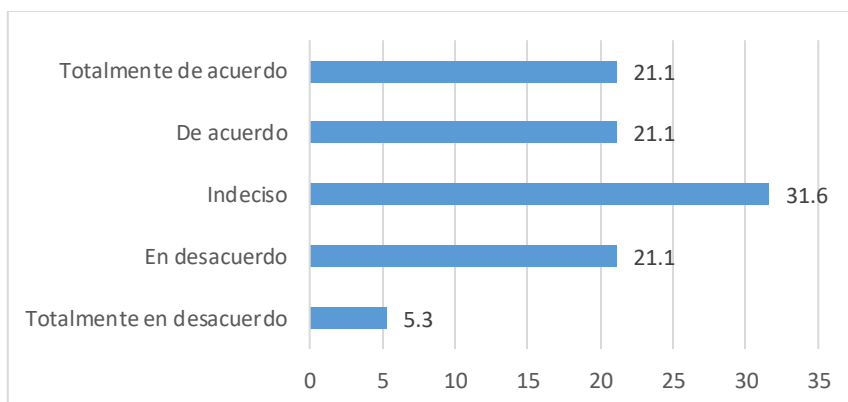


Figura 8. Los trámites administrativos no son burocráticos

Con respecto a los resultados, la Tabla 9 y Figura 9, se aprecia que el 84,3% del personal considera que existe libertad para la toma de decisiones en la institución, el 15,8% de la población encuestada considera que no existe libertad para toma de decisiones en la institución; en tanto que, el 5,3% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 9
Existe libertad para toma de decisiones

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	5,3
Indeciso	2	10,5
De acuerdo	12	63,2
Totalmente de acuerdo	4	21,1
Total	19	100,0

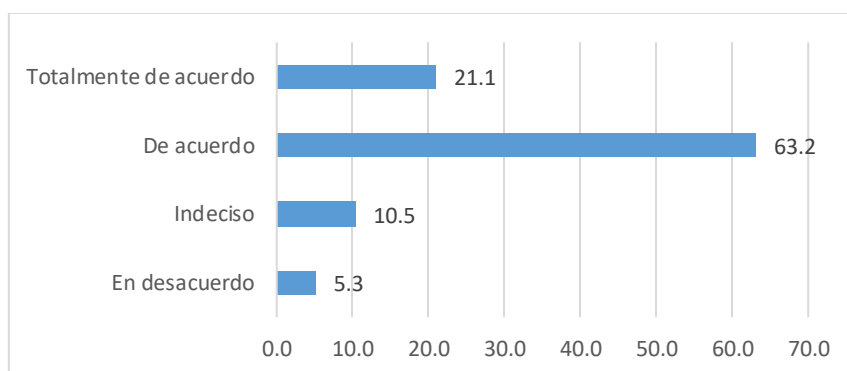


Figura 9. Existe libertad para toma de decisiones

En la Tabla 10 y Figura 10, se aprecia que el 47,4% del personal considera que reciben capacitación especializada en el área de trabajo del instituto. Por otra parte, el 42,1% de la población encuestada no considera que reciben capacitación especializada en el área de trabajo de la institución; en tanto que, el 10,5% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 10

Reciben capacitación especializada en el área de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	15,8
En desacuerdo	5	26,3
Indeciso	2	10,5
De acuerdo	6	31,6
Totalmente de acuerdo	3	15,8
Total	19	100,0

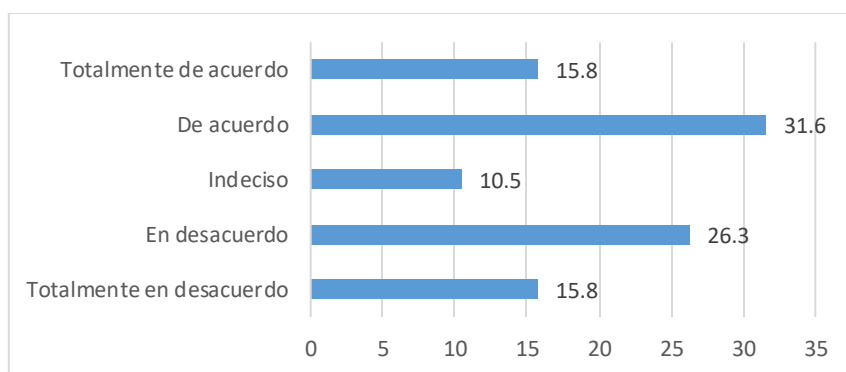


Figura 10. Reciben capacitación especializada en el área de trabajo

4.1.4 Personal

Según la Tabla 11 y Figura 11, se aprecia que el 68,4% del personal considera que existe buen clima laboral del instituto. Por otra parte, el 5,3% de la población encuestada considera que no existe un buen clima laboral en la institución; en tanto que, el 26,3% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 11
Existe un buen clima laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	5,3
Indeciso	5	26,3
De acuerdo	7	36,8
Totalmente de acuerdo	6	31,6
Total	19	100,0

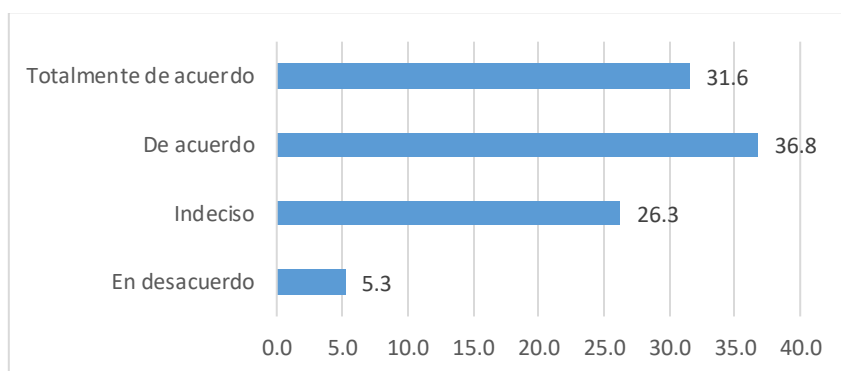


Figura 11. Existe un buen clima laboral

En referencia a la Tabla 12 y Figura 12, se aprecia que el 10,6% del personal considera que, si reciben incentivos económicos, días libres en la institución. Por otra parte, el 63,2% de la población encuestada considera que no reciben incentivos económicos, días libres, entre tanto el 26,3% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 12

Reciben incentivos económicos, días libres

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	31,6
En desacuerdo	6	31,6
Indeciso	5	26,3
De acuerdo	1	5,3
Totalmente de acuerdo	1	5,3
Total	19	100,0

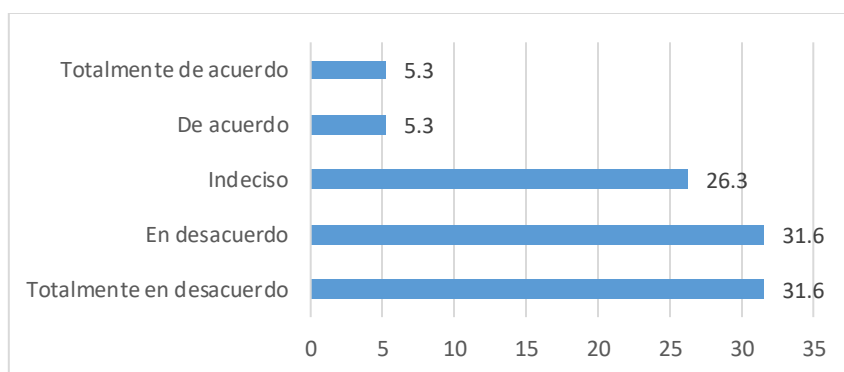


Figura 12. Reciben incentivos económicos, días libres

Según la Tabla 13 y Figura 13, se aprecia que el 63,1% del personal considera que están motivados para trabajar en grupos en el instituto. Por otra parte, el 15,8% de la población encuestada considera que no están motivados para trabajar en grupos; en tanto que, el 21,1% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 13

Están motivados para trabajar en grupos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
En desacuerdo	2	10,5
Indeciso	4	21,1
De acuerdo	7	36,8
Totalmente de acuerdo	5	26,3
Total	19	100,0

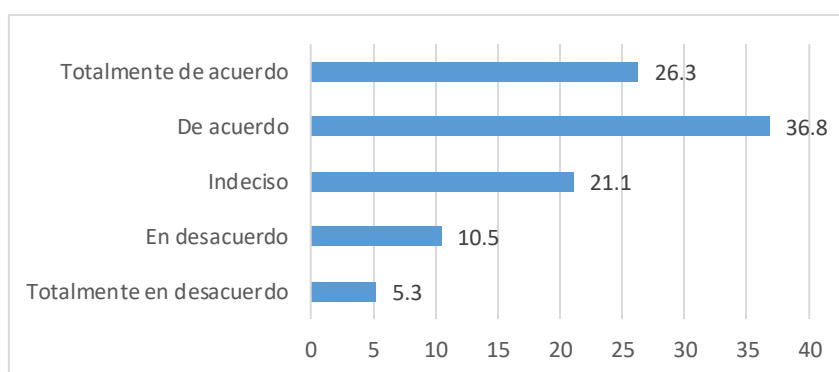


Figura 13. Están motivados para trabajar en grupos

En referencia a los resultados, la Tabla 14 y Figura 14, se aprecia que el 73,7% del personal considera que la comunicación es fluida entre los directivos y los trabajadores del instituto. Por otra parte, el 10,6% de la población encuestada considera que la comunicación no es fluida entre los directivos y los trabajadores de la institución; en tanto que, el 15,8% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 14

La comunicación es fluida entre los directivos y los trabajadores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
En desacuerdo	1	5,3
Indeciso	3	15,8
De acuerdo	9	47,4
Totalmente de acuerdo	5	26,3
Total	19	100,0

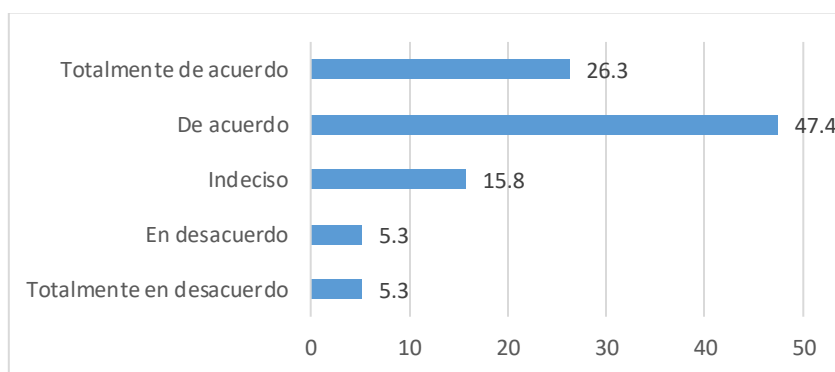


Figura 14. La comunicación es fluida entre los directivos y los trabajadores

4.1.5 Valores compartidos

Con respecto a si existe una dinámica grupal en los equipos del instituto en la Tabla 15 y Figura 15, el 52,7% del personal considera que esta acción se cumple dentro de la institución. El 15,8% de la población encuestada considera que no existe una dinámica grupal en los equipos de trabajo; en tanto que, el 31,6% muestra una actitud de indecisión.

Tabla 15

Existe una dinámica grupal en los equipos de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
En desacuerdo	2	10,5
Indeciso	6	31,6
De acuerdo	4	21,1
Totalmente de acuerdo	6	31,6
Total	19	100,0

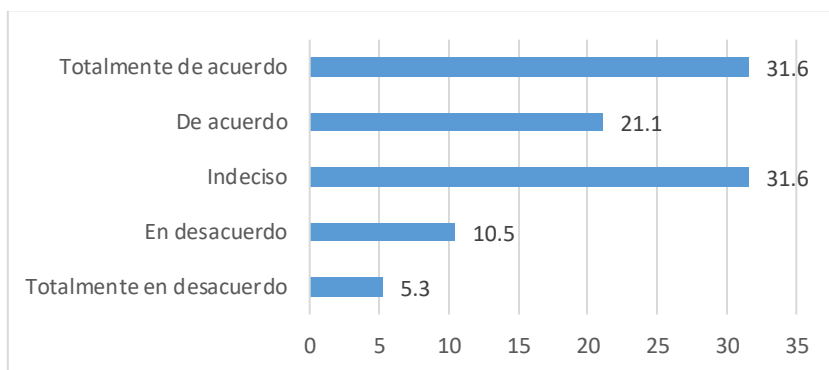


Figura 15. Existe una dinámica grupal en los equipos de trabajo

Con respecto a la Tabla 16 y Figura 16, se aprecia que el 52,7% del personal considera que si existe una dinámica inter grupal en los equipos de trabajo en la institución. Por otra parte, el 15,8% de la población encuestada considera que no existe una dinámica inter grupal en los equipos de trabajo, entre tanto el 31,6% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 16

Existe una dinámica inter grupal en los equipos de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	15,8
Indeciso	6	31,6
De acuerdo	4	21,1
Totalmente de acuerdo	6	31,6
Total	19	100,0

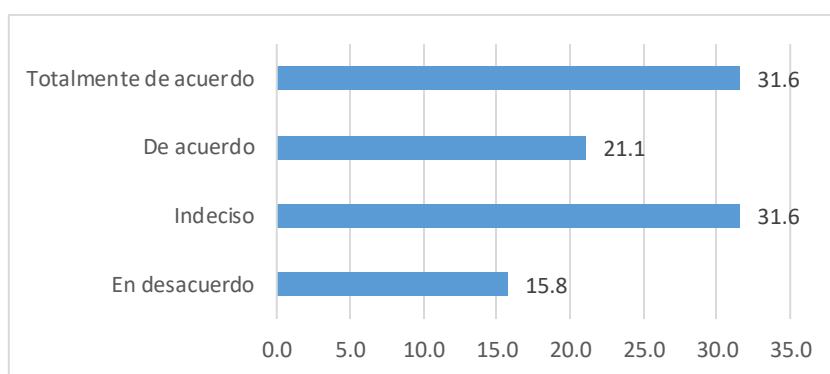


Figura 16. Existe una dinámica inter grupal en los equipos de trabajo

Según los resultados encontrados, Tabla 17 y Figura 17, el 73,7% del personal considera que existen diferencias individuales dentro del instituto. El 5,3% de la población encuestada considera que no existen diferencias individuales dentro del instituto entre sus trabajadores; en tanto que, el 21,1% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 17

No existen diferencias individuales dentro del instituto

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
Indeciso	4	21,1
De acuerdo	8	42,1
Totalmente de acuerdo	6	31,6
Total	19	100,0

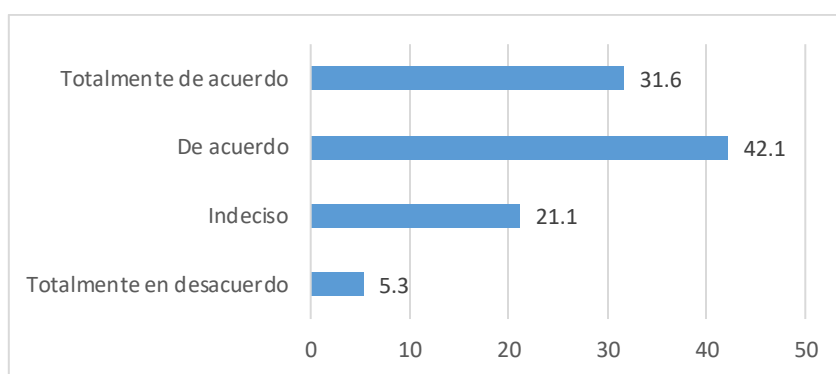


Figura 17. No existen diferencias individuales dentro del instituto

En referencia a los resultados encontrados, Tabla 18 y Figura 18, el 89,5% del personal considera que se siente motivado de trabajar para el instituto; en tanto que, el 10,5% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 18

Me siento motivado de trabajar para el instituto

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	10,5
De acuerdo	6	31,6
Totalmente de acuerdo	11	57,9
Total	19	100,0

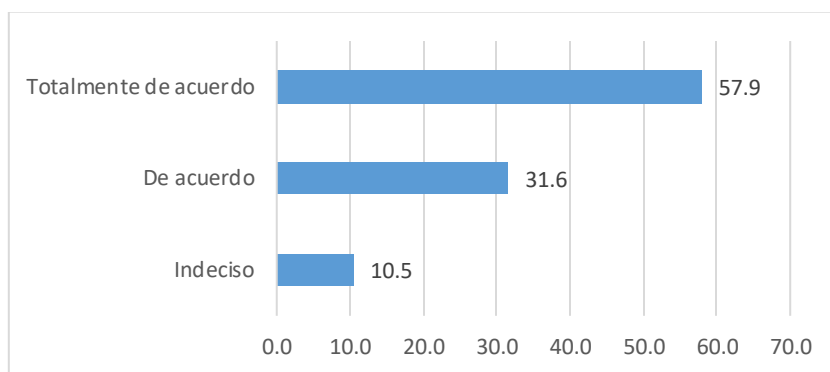


Figura 18. Me siento motivado de trabajar para el instituto

Con respecto a los resultados encontrados, Tabla 19 y Figura 19, el 94,7% del personal considera que siente satisfacción de trabajar en el instituto. El 5,3% de la población muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 19
Siento satisfacción de trabajar en el instituto

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	5,3
De acuerdo	7	36,8
Totalmente de acuerdo	11	57,9
Total	19	100,0

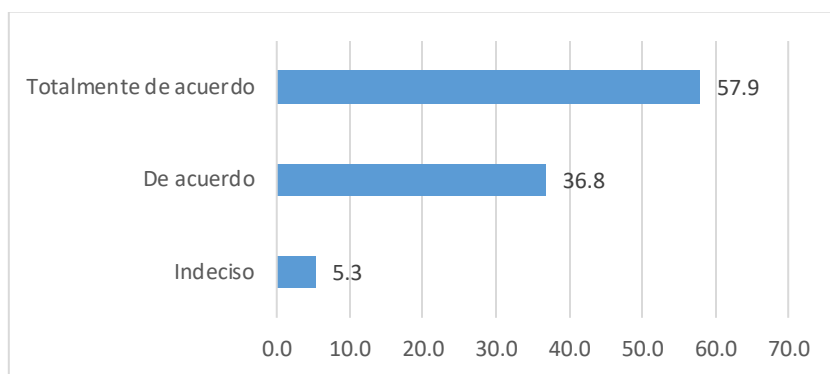


Figura 19. Siento satisfacción de trabajar en el instituto

4.2. Competitividad

4.2.1. Factores internos

4.2.1.1. Capacidad tecnológica y productiva

Con respecto a los resultados encontrados, Tabla 20 y Figura 20, el 63,1% del personal considera que el instituto cuenta con la capacidad tecnológica y productiva para cumplir con sus funciones en forma eficiente en el instituto. El 10,5% de la población encuestada considera que en el instituto cuenta con la capacidad tecnológica y productiva para cumplir con sus funciones en forma eficiente; en tanto que, el 26,3% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 20

El instituto cuenta con la capacidad tecnológica y productiva para cumplir con sus funciones en forma eficiente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	10,5
Indeciso	5	26,3
De acuerdo	7	36,8
Totalmente de acuerdo	5	26,3
Total	19	100,0

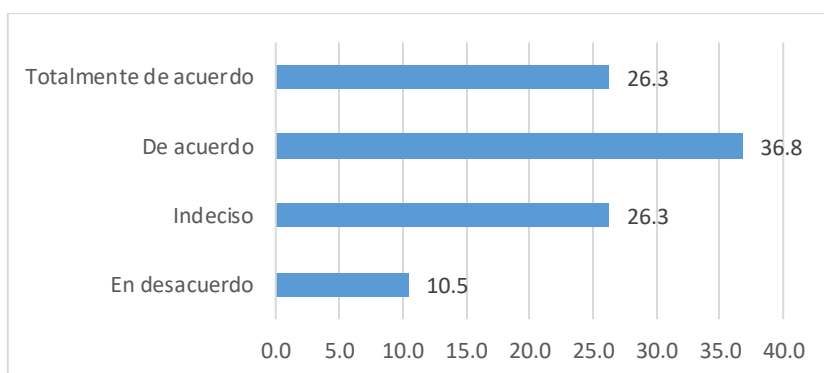


Figura 20. El instituto cuenta con la capacidad tecnológica y productiva para cumplir con sus funciones en forma eficiente

4.2.1.2. Calidad de recursos humanos

En los resultados encontrados, Tabla 17 y Figura 17, el 84,2% del personal considera que el instituto cuenta con recursos humanos de calidad para cumplir con sus funciones en formas eficiente dentro del instituto. El 10,5% de la población encuestada considera que el instituto no cuenta con recursos humanos de calidad para cumplir con sus funciones en formas eficiente dentro del instituto; en tanto que, el 5,3% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 21

El instituto cuenta con recursos humanos de calidad para cumplir con sus funciones en forma eficiente dentro del instituto.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	10,5
Indeciso	1	5,3
De acuerdo	8	42,1
Totalmente de acuerdo	8	42,1
Total	19	100,0

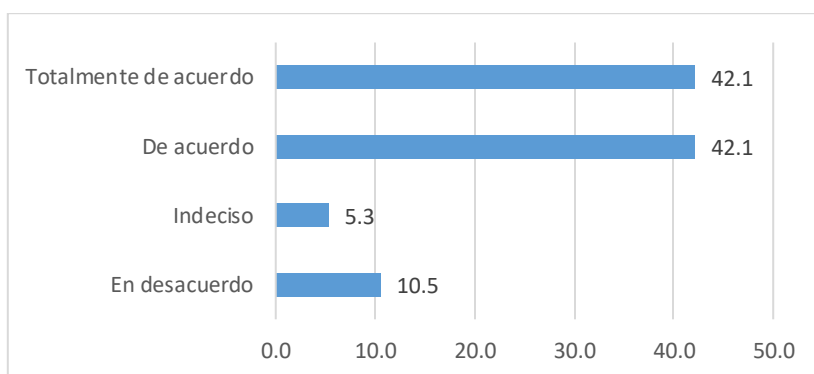


Figura 21. El instituto cuenta con recursos humanos de calidad para cumplir con sus funciones en forma eficiente dentro del instituto.

4.2.1.3. Conocimiento de mercado y adaptabilidad

Con respecto a los resultados encontrados, Tabla 22 y Figura 22, el 63,2% del personal considera que el instituto tiene un amplio conocimiento del mercado. El 5,3% de la población encuestada considera que el instituto no tiene un amplio conocimiento del mercado de la institución; en tanto que, el 31,6% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 22

El instituto tiene un amplio conocimiento del mercado

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	5,3
Indeciso	6	31,6
De acuerdo	4	21,1
Totalmente de acuerdo	8	42,1
Total	19	100,0

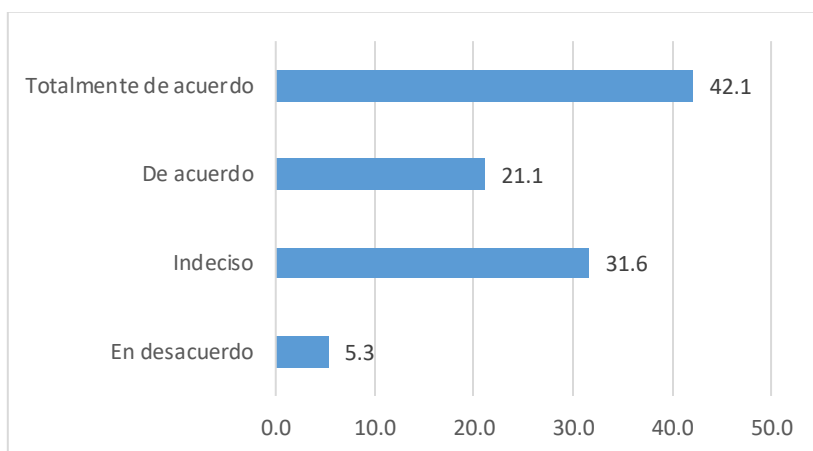


Figura 22. El instituto tiene un amplio conocimiento del mercado

En la Tabla 23 y Figura 23, el 5,3% del personal considera que el instituto piensa en el futuro preparándose en entornos cambiantes. El 5,3% de la población encuestada considera que el instituto no piensa en el futuro preparándose en entornos cambiantes; en tanto que, el 31,6% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 23

El instituto piensa en el futuro preparándose en entornos cambiantes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	5,3
Indeciso	6	31,6
De acuerdo	5	26,3
Totalmente de acuerdo	7	36,8
Total	19	100,0

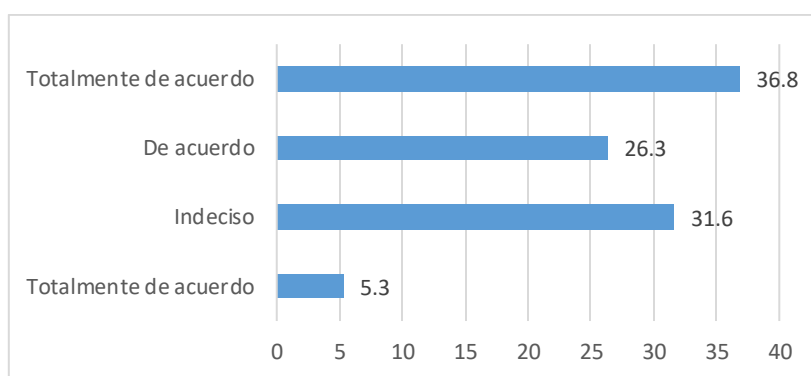


Figura 23. El instituto piensa en el futuro preparándose en entornos cambiantes

En referencia a los resultados encontrados, Tabla 24 y Figura 24, el 36,9% del personal considera que el instituto tiene alianzas estratégicas con otras instituciones. El 52,7% de la población encuestada considera que el instituto no tiene alianzas estratégicas con otras instituciones; en tanto que, el 10,5% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 24

El instituto tiene alianzas estratégicas con otras instituciones

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	31,6
En desacuerdo	4	21,1
Indeciso	2	10,5
De acuerdo	3	15,8
Totalmente de acuerdo	4	21,1
Total	19	100,0

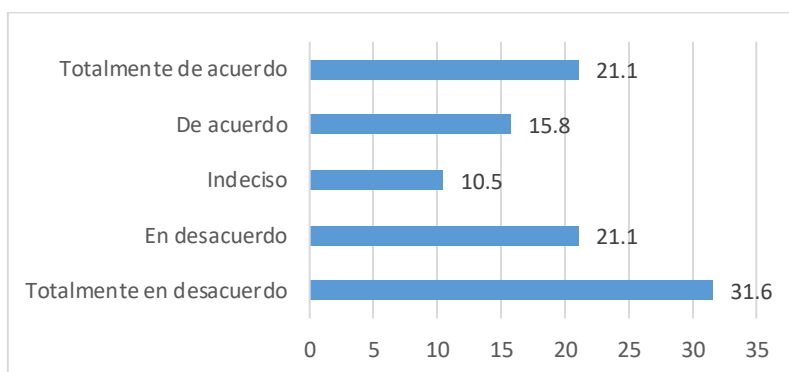


Figura 24. El instituto tiene alianzas estratégicas con otras instituciones

Los resultados encontrados, Tabla 25 y Figura 25, el 63,1% del personal considera que el instituto se preocupa por buscar aumentar la calidad del producto que ofrecen sin aumentar costos. El 10,6% de la población encuestada considera que el instituto se preocupa por buscar aumentar la calidad del producto que ofrecen sin aumentar costos; en tanto que, el 26,3% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 25

El instituto se preocupa por buscar aumentar la calidad del producto que ofrecen sin aumentar costos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
En desacuerdo	1	5,3
Indeciso	5	26,3
De acuerdo	5	26,3
Totalmente de acuerdo	7	36,8
Total	19	100,0

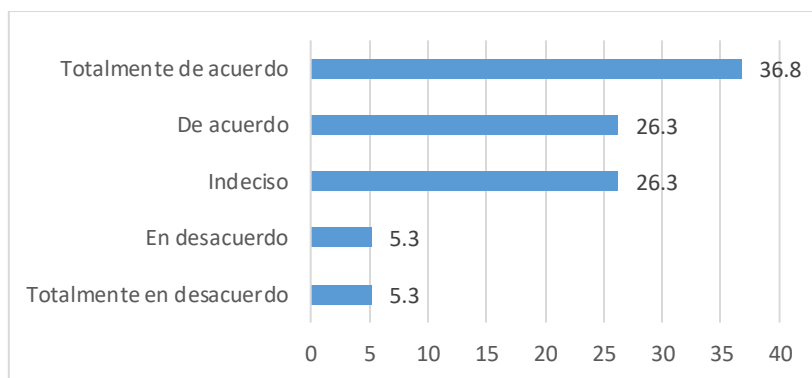


Figura 25. El instituto se preocupa por buscar aumentar la calidad del producto que ofrecen sin aumentar costos

Con respecto a los resultados encontrados, Tabla 26 y Figura 26, el 47,4% del personal considera que el instituto concentra todas sus actividades en la esencia del negocio. El 21,1% de la población encuestada no considera que el instituto concentra todas sus actividades e la esencia del negocio; en tanto que, el 31,6% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 26

El instituto concentra todas sus actividades en la esencia del negocio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	15,8
En desacuerdo	1	5,3
Indeciso	6	31,6
De acuerdo	6	31,6
Totalmente de acuerdo	3	15,8
Total	19	100,0

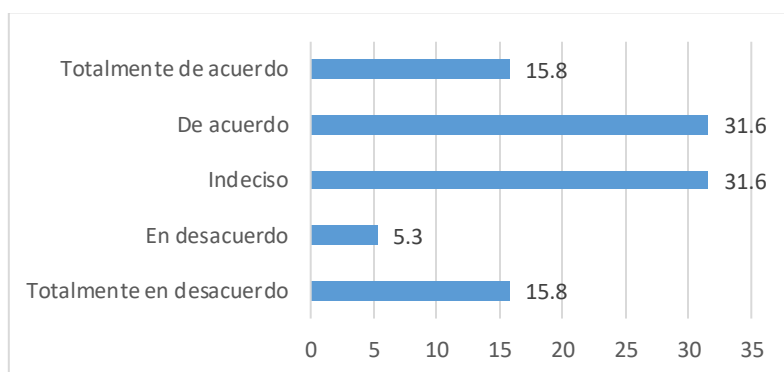


Figura 26. El instituto concentra todas sus actividades en la esencia del negocio

4.2.2. Factores sistémicos

4.2.2.1. Acceso al financiamiento

Con respecto a los resultados encontrados, Tabla 27 y Figura 27, el 47,4% del personal considera que el instituto tiene fácil acceso al financiamiento. El 42,1% de la población encuestada considera que el instituto no tiene fácil acceso al financiamiento; en tanto que, el 10,5% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 27
El instituto tiene fácil acceso al financiamiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	10,5
En desacuerdo	6	31,6
Indeciso	2	10,5
De acuerdo	5	26,3
Totalmente de acuerdo	4	21,1
Total	19	100,0

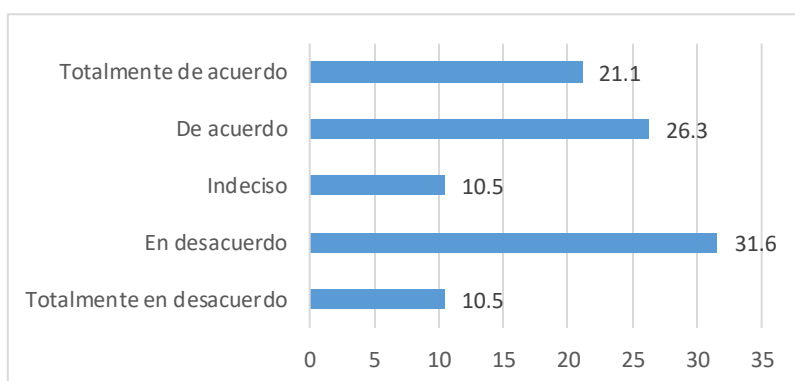


Figura 27. El instituto tiene fácil acceso al financiamiento

4.2.2.2. Infraestructura tecnológica e institucional

En referencia a los resultados encontrados, Tabla 28 y Figura 28, el 52.6% del personal considera que está totalmente de acuerdo que el instituto cuenta con infraestructura tecnológica e institucional.; en tanto que, el 41,4% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 28

El instituto cuenta con infraestructura tecnológica e institucional

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	9	41.4
De acuerdo	5	26.3
Totalmente de acuerdo	5	26.3
Total	19	100.0

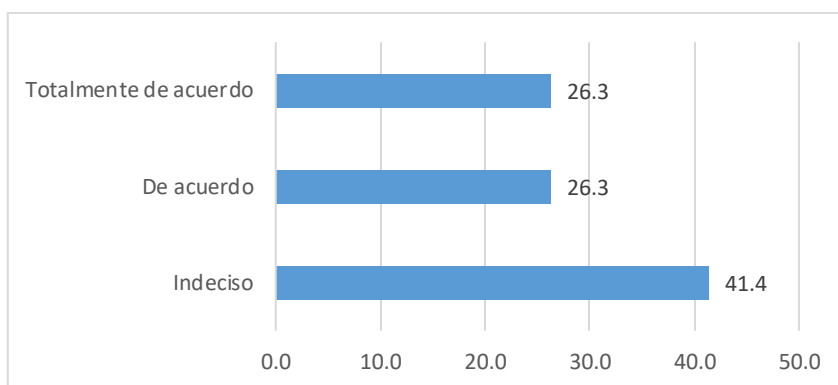


Figura 28. El instituto cuenta con infraestructura tecnológica e institucional

4.2.3. Factores de desarrollo microeconómico

4.2.3.1. Capacitación y gestión tecnológica

Según los resultados encontrados, Tabla 29 y Figura 29, el 52,7% del personal considera que el instituto realiza capacitaciones adecuadas y pertinentes con los objetivos. El 31,6% de la población encuestada considera que el instituto no realiza capacitaciones adecuadas y pertinentes con los objetivos; en tanto que, el 15,8% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 29

El instituto realiza capacitaciones adecuadas y pertinentes con los objetivos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
En desacuerdo	5	26,3
Indeciso	3	15,8
De acuerdo	4	21,1
Totalmente de acuerdo	6	31,6
Total	19	100,0

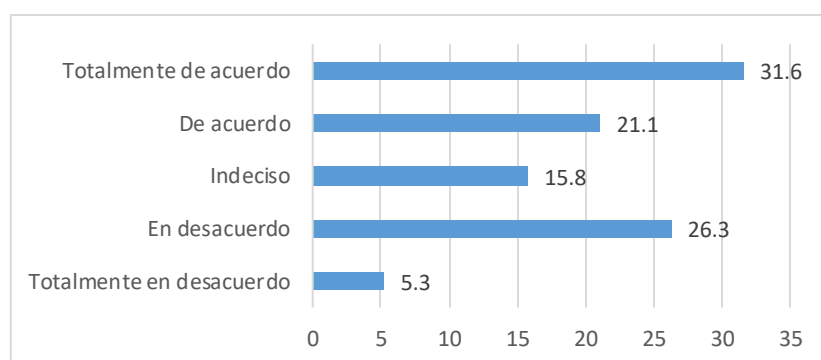


Figura 29. El instituto realiza capacitaciones adecuadas y pertinentes con los objetivos

4.2.3.2. Nuevos esquemas organizacionales

Con respecto a los resultados encontrados, Tabla 30 y figura 30, el 57,9% del personal considera que el instituto cuenta con un adecuado esquema organizacional. El 10,6% de la población encuestada no considera que el instituto no cuenta con un adecuado esquema organizacional de la institución; en tanto que, el 31,6% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 30

El instituto cuenta con un adecuado esquema organizacional

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
En desacuerdo	1	5,3
Indeciso	6	31,6
De acuerdo	6	31,6
Totalmente de acuerdo	5	26,3
Total	19	100,0

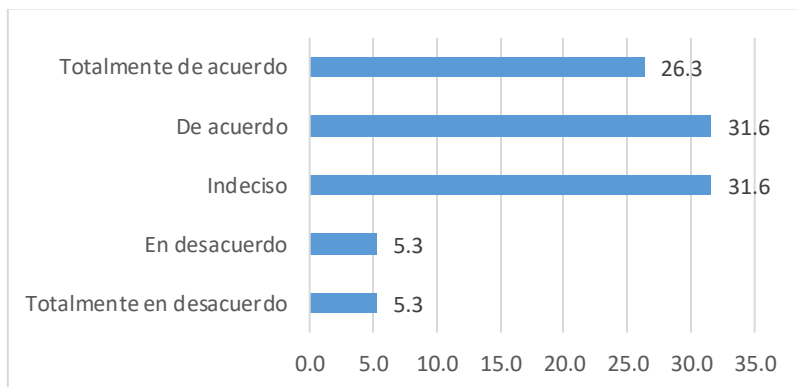


Figura 30. El instituto cuenta con un adecuado esquema organizacional

4.2.3.3. Nuevos esquemas organizacionales

En los resultados encontrados, Tabla 31 y Figura 31, el 52,6% del personal considera que el instituto maneja adecuadas estrategias para brindar sus servicios y relacionarse con sus proveedores. El 5,3% de la población encuestada considera que el instituto maneja adecuadas estrategias para brindar sus servicios y relacionarse con sus proveedores; en tanto que, el 42,1% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 31

El instituto maneja adecuadas estrategias para brindar sus servicios y relacionarse con sus proveedores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5,3
Indeciso	8	42,1
De acuerdo	7	36,8
Totalmente de acuerdo	3	15,8
Total	19	100,0

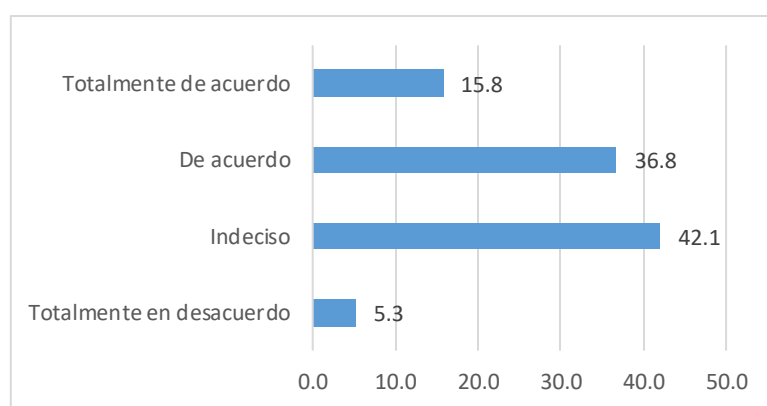


Figura 31. El instituto maneja adecuadas estrategias para brindar sus servicios y relacionarse con sus proveedores.

4.2.3.3. Recursos humanos

En referencia a los resultados encontrados, Tabla 32 y Figura 32, el 68,4% del personal considera que el instituto gestiona adecuadamente los recursos humanos. El 10,5% de la población encuestada no considera que el instituto gestiona adecuadamente los recursos humanos; en tanto que, el 21,1% muestra una actitud de indecisión, es decir, muestra una actitud de desconocimiento.

Tabla 32

El instituto gestiona adecuadamente los recursos humanos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	10,5
Indeciso	4	21,1
De acuerdo	10	52,6
Totalmente de acuerdo	3	15,8
Total	19	100,0

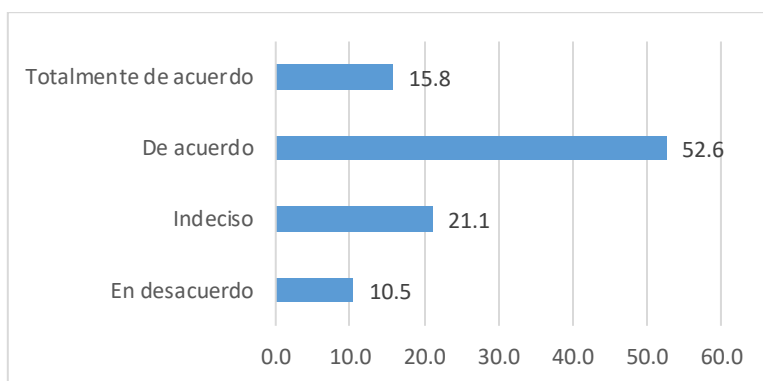


Figura 32. El instituto gestiona adecuadamente los recursos humanos

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

Tabla 33

Prueba de Rho de Spearman entre la capacidad organizacional y la competitividad

		Capacidad Org.	Competitividad
Rho de Spearman	Capacidad Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,672**
		N	19
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,672**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	19

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

En la Tabla 33 se observa que la capacidad organizacional se relaciona significativamente con la competitividad del instituto de idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se tuvo el coeficiente de 0,672 y p –valor igual a 0,002 menor a 0,01.

4.3.2. Hipótesis específicas

4.3.2.1. Hipótesis específica 1

Tabla 34

Prueba de Rho de Spearman entre las Estrategias de la organización y la Competitividad

		Estrategias	Competitividad
Rho de Spearman	Estrategia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,617**
		N	19
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,617**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	19

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

En la Tabla 34 se observa que las estrategias de la organización se relacionan significativamente con la competitividad del instituto de idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se tuvo el coeficiente de 0,617 y p –valor igual a 0,005 menor a 0,01.

4.3.2.2. Hipótesis específica 2

Tabla 35

Prueba de Rho de Spearman entre los Sistemas de la organización y la Competitividad

		Sistemas	Competitividad
Rho de Spearman	Sistemas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	19
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,492*
		Sig. (bilateral)	,032
		N	19

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

En la Tabla 35 se observa que los sistemas de la organización se relacionan significativamente con la competitividad del instituto de idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se tuvo el coeficiente de 0,492 y p –valor igual a 0,032 menor a 0,05.

4.3.2.3. Hipótesis específica 3

Tabla 36

Prueba de Rho de Spearman entre los Estilos de la organización y la Competitividad

		Estilo	Competitividad
Rho de Spearman	Estilos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	19
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,571*
		Sig. (bilateral)	,011
		N	19

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

En la Tabla 36 se observa que los estilos de la organización se relacionan significativamente con la competitividad del Instituto de idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se tuvo el coeficiente de 0,517 y p –valor igual a 0,011 menor a 0,01.

4.3.2.4. Hipótesis específica 4

Tabla 37

Prueba de Rho de Spearman entre el Área del personal de la organización y la Competitividad

		Área	Competitividad
Rho de Spearman	Área del Personal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	19
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,602**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	19

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

En la Tabla 37 se observa que el área de personal de la organización se relaciona significativamente con la competitividad del Instituto de idiomas de la Universidad

Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se tuvo el coeficiente de 0,602 y p –valor igual a 0,006 menor a 0,01.

4.3.2.5. Hipótesis específica 5

Tabla 38
Prueba de Rho de Spearman entre los valores compartidos de la organización y la Competitividad

		Valor	Competitividad
Rho de Spearman	Valores compartidos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	19
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,640**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	19

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

En la Tabla 38 se observa que los valores compartidos de la organización se relacionan significativamente con la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se tuvo el coeficiente de 0,640 y p –valor igual a 0,003 menor a 0,01.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito general conocer la relación entre la capacidad organizacional y competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde por medio del análisis estadístico Spearman se tuvo el coeficiente de 0.672 y p –valor igual a 0.002 menor a 0.01, indicando que a mejor capacidad organizacional mayor será la competitividad. Este resultado corrobora lo encontrado por Villegas (2016), quien refiere que el éxito empresarial depende en gran medida de su buena capacidad organizacional, por ello es importante identificar las capacidades de la empresa para competir en un ambiente dinámico, entendiendo la propia naturaleza de la empresa.

Estableciéndose como primer propósito determinar el vínculo entre las estrategias de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde por medio del análisis estadístico Spearman se tuvo el coeficiente de 0.617 y p –valor igual a 0.005 menor a 0.01, indicando que mejorándose las estrategias de la organización se mejora la competitividad. Este resultado corrobora lo afirmado por Villegas (2016), quien refiere que estrategias acertadas direccionan hacia un mejor futuro de la empresa porque moviliza con eficiencia el recurso humano aprovechando oportunidades. Así mismo, Sehnem et al. (2021), manifiesta que las estrategias son importantes en tiempos de turbulencia y disrupción.

Estableciéndose como segundo propósito determinar el vínculo entre los sistemas de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde por medio del análisis estadístico Spearman se tuvo el coeficiente de 0.492 y p –valor igual a 0.032 menor a

0.05, indicando que mejorándose los sistemas de la organización se mejora la competitividad. Este resultado es corroborado por García et al. (2021), quienes encontraron una relación directa entre los sistemas de organización y la competitividad. Resultado similar también fueron reportados por Martínez y Padilla (2020) quienes demuestran una relación alta positiva directa entre los sistemas de organización y competitividad empresarial.

Estableciéndose como tercer propósito determinar el vínculo entre los estilos de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde por medio del análisis estadístico Spearman se tuvo el coeficiente de 0.571 y p –valor igual a 0.011 menor a 0.05, indicando que mejorándose los estilos de la organización se mejora la competitividad. Capa et al. (2018) refiere que cuando los estilos de las organizaciones no son aprovechadas adecuadamente, las organizaciones pierden competitividad; por ello resulta de interés promover los estilos de la organización a fin de alcanzar la competitividad.

Estableciéndose como cuarto propósito determinar el vínculo entre el área del personal de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde por medio del análisis estadístico Spearman se tuvo el coeficiente de 0.602 y p –valor igual a 0.006 menor a 0.01, indicando que la mejora en el área del personal de la organización se mejora la competitividad. Estos resultados corroboran lo sostenido por Flores-Ortiz et al. (2015), quienes manifiestan que una comunicación interna adecuada entre el personal, capacitaciones, un buen clima laboral y motivación del personal influyen directamente en la competitividad de la empresa.

Estableciéndose como quinto propósito determinar el vínculo entre los valores compartidos de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia, donde por medio del análisis estadístico Spearman se tuvo el coeficiente de 0.640 y p –valor igual a 0.003 menor a 0.01, indicando que mejorándose los valores compartidos de la organización se mejora la competitividad. Según Acosta (2011) el trabajo en equipo con objetivos comunes es capaz de alcanzar un objetivo específico y mejorar la competitividad de la empresa. Así mismo, Martínez & Salvador (2005) recomienda que se debe de aprender a trabajar en equipo, ya que esta facilita una mayor implicación, motivación y capacidad de las personas para solucionar sus problemas, y además origina una mayor calidad en los servicios y una mejor orientación hacia los resultados.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La capacidad organizacional del Instituto José Faustino Sánchez Carrión se relaciona directamente con su competitividad en los tiempos de pandemia, pues el coeficiente de Spearman de 0,672 con probabilidad de 0,002 así lo indica. Esto quiere decir que, el Instituto de Idiomas ha sido capaz de llevar adelante sus actividades, gracias a su gran capacidad organizacional.
- Las estrategias implementadas en los tiempos de pandemia por el Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión se relacionan directamente con su competitividad, pues el coeficiente de Spearman de 0,617 con probabilidad de 0,005 indica que dichas estrategias incidieron directamente en la mejora de su competitividad en tiempos difíciles, como fueron los tiempos de pandemia.
- Los sistemas de organización del Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia se relacionan directamente con su competitividad, pues el coeficiente de Spearman de 0,492 con probabilidad de 0,032 indica que dichas estrategias incidieron directamente en la mejora de su competitividad en tiempos difíciles, como fueron los tiempos de pandemia.
- Los estilos de administración del Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia se relacionan directamente con su competitividad, pues el coeficiente de Spearman de 0,4571 con probabilidad de 0,011 indica que dichos estilos incidieron directamente en la mejora de su competitividad en los tiempos de pandemia.
- El área de personal del Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia se relaciona directamente con su competitividad, pues el

coeficiente de Spearman de 0,602 con probabilidad de 0,006 indica que éstas incidieron directamente en la mejora de su competitividad en tiempos difíciles, como fueron los tiempos de pandemia.

- Los valores compartidos del Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión en los tiempos de pandemia se relaciona directamente con su competitividad, pues el coeficiente de Spearman de 0,640 con probabilidad de 0,003 indica que éstos incidieron directamente en la mejora de su competitividad en tiempos difíciles, como fueron los tiempos de pandemia.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda al consejo directivo del Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión a seguir fortaleciendo su capacidad organizacional para así mantener su competitividad.
- Se recomienda al consejo directivo del Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión a seguir fortaleciendo su capacidad organizacional, a través del reforzamiento de las estrategias implementadas como son la comunicación hacia el exterior y el conocimiento de la visión y misión y del plan estratégico de la institución.
- Se recomienda al consejo directivo del Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión a seguir fortaleciendo su capacidad organizacional, a través de los sistemas de organización como son la innovación constante y la mejora de los servicios hacia los usuarios.
- Se recomienda al consejo directivo del Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión a seguir fortaleciendo su capacidad organizacional, a través de los estilos de administración, fomentando los estilos de liderazgos pertinentes para la institución.

- Se recomienda al consejo directivo del Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión a seguir fortaleciendo su capacidad organizacional, a través del área de personal como son las capacitaciones continuas especializadas y mejora del ambiente laboral, principalmente.
- Se recomienda al consejo directivo del Instituto de Idiomas José Faustino Sánchez Carrión a seguir fortaleciendo su capacidad organizacional, a través de los valores compartidos como es la promoción de los trabajos en equipo, las que redundarán en beneficio de la institución.

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Añez, C., y Petit, E.E. (2010). Capacidad organizacional en la implementación de sistemas computarizados. Casos: Propilven y LUZ FM 102.9. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(52), 604-618. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400006
- Banco Mundial. (2021). *Cómo la COVID-19 (coronavirus) afecta a las empresas en todo el mundo*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>
- Caro, G. M., y Gonzales, S. F. (2016). *Nivel de competitividad de los restaurantes de 3 tenedores de la ciudad de Trujillo en el año 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/10002>
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L.C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1) Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007&lng=es&tlng=es
- Dávila, J. C. (2013). Capacidades organizacionales: dinámicas por naturaleza. *Cuadernos de Administración* 26(47), 11-33. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922013000200002
- Ferraz, J. C., Kupfer, D., y Haguener, L. (1996). *Made in Brazil: Desafios competitivos para a indústria*. Rio de Janeiro, Brasil: Campus.
- Florido, M. (2021). Cómo definir la misión, visión y valores de una empresa: Ejemplos. Recuperado de <https://www.marketingandweb.es/emprendedores-2/mision-vision-y-valores-de-una-empresa>
- García, J. J., Tumbajulca, I. A., y Cruz, J. J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@ccion*, 12(2), 99 – 110. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>
- Gestión. (2020). INEI: 75.5% de empresas en Lima Metropolitana se encuentran operativas. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/coronavirus-en-peru-el-75-de-empresas-en-lima-metropolitana-se-encuentran-operativas-inei-noticia/>

- Grant, D., Michelson, G., Oswick, C. and Wailes, N. (2005). "Discourse and organizational change". *Journal of Organizational Change Management*, 18: 6-15.
- Henao, L. (2010). El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de influenza de 2009. *Rev. Gerenc. Polit. Salud*, 9 (19), 53-68. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v9n19/v9n19a05.pdf>
- Ibarra, M. A., Gonzales L. A., y Demuner M. R. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*, 18(35), 107-130. <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Ivanko, S. (2013). *Modern Theory of Organization*. Ljubljana: University of Ljubljana.
- Jauregui, K. (2020). *Competencias necesarias para afrontar la crisis del COVID-19*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/competencias-necesarias-para-afrontar-la-crisis-del-covid-19>
- Jiménez, A. (2016) Estrategia de Competitividad y Emprendimiento, una Revisión de la Literatura. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 4(2), 104-127. <http://dx.doi.org/10.17081/invinno.4.2.2492>
- Kuznik, A., Hurtado, A., Espinal, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *Monografías de Traducción e Interpretación*, 2, 315-344. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2651/265119729015.pdf>
- Manjarrez, N. N., Boza, J. A., & Mendoza, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Martínez, J., y Padilla, L. (2020). Innovación organizacional y competitividad empresarial: Centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 26 (2), 120-132. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431011/html/>
- Martínez, P., Pérez, A., & Rodríguez, I. (2014). Exploring the role of CSR in the Organizational Identity of Hospitality Companies: A Case from the Spanish Tourism Industry. *Journal of Business Ethics*, 124(1), 47-66. doi: <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1857-1>
- Medeiros, V., Gonçalves, L., y Camargos, E. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de la CEPAL*, 129, 7-27.

https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf

- Parsons, T. (1937). *La estructura de la acción social*. Madrid: Guadarrama.
- Peralta, J. (2021). *Administración estratégica y competitividad de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas de Lima Norte S.A, provincia de Huaura* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5502/JAIME%20PERALTA%20QUINTANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peters, T., & Waterman, R. (1980). Structure is not organization. *Business Horizons*, 23(3), 14-26. doi: [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(80\)90027-0](https://doi.org/10.1016/0007-6813(80)90027-0)
- Ponce, G., Espinoza, D. L., Ríos, J., y Tapia, K. G. (2017). Capacidades organizacionales generadoras de valor: análisis del sector industrial. *RETOS*, 7(13), 143-162. DOI: <https://doi.org/10.17163/ret.n13.2017.09>
- Portafolio (2021). Desarrollo de habilidades, el enfoque de las empresas tras la pandemia. Recuperado de <https://www.portafolio.co/tendencias/desarrollo-de-habilidades-el-enfoque-de-las-empresas-tras-la-pandemia-550097>
- Porter, M. (1990). *La ventaja Competitiva de las Naciones*. México: Vergara.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Ciudad de México: Pearson Education.
- Sánchez, A., Regla, I., Alvero, Y., y Tillán, S. (1999). Liderazgo: un concepto que perdura. *ACIMED*, 7(2), 132-135. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351999000200008&lng=es&tlng=es.
- Sehnm S., Dal Magro, C., Mazzioni, S., Filho, J., Lunkes, R., y Zanella, A.C. (2021). capacidade de adaptação das empresas em um cenário de crise. *Revisa Gestão Organizacional*, 14(1), 33-53. <https://doi.org/10.22277/rgo.v14i1.5995>
- Solleiro, J. & Castañón, R. (2005). Competitiveness and innovation systems: The challenges for México's insertion in the global context. *Technovation*, 25 (9), 1059-1070. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2004.02.005>
- Sosa, S., Verano, D., y Medina, M. (2008). La capacidad de la organización para emprender un cambio estratégico: una perspectiva directiva. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28231972_La_capacidad_de_la_organizacion_para_emprender_un_cambio_estrategico_una_perspectiva_directiva

- Tsoukas, H., y Chia, R. (2002). "On organizational becoming: Rethinking organizational change". *Organization Science*, 13: 567-582.
- Villegas, S. (2016). Capacidades Organizacionales para el éxito empresarial en un ambiente dinámico. Recuperado de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/82159/1/TG0159_2.pdf
- Valenzo, M., y Gonzales, A., (2021). Capacidad de adaptación y competitividad en microempresas de abarrotes en Cuitzeo, México. *Mercados y Negocios*, 43, 49-76. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i43.7629>
- Capa, L. B., Benítez, R. M., & Capa, X. R. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 273-284. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Flores-Ortiz, M., Vega-López, A. , Chávez-Moreno, E., El clima organizacional como factor de competitividad en las franquicias de comida rápida en Tijuana, B.C., MEXICO. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8 (5), 25-44. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n5-2015/RIAF-V8N5-2015-3.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS CAPACIDAD DE ORGANIZACION

El presente cuestionario tiene la finalidad obtener información, respecto a la capacidad de organización del Instituto de Idiomas – UNJFSC. Su opinión es de gran importancia para la presente investigación y serán tomadas exclusivamente de manera estadística y anónima.

Instrucción: Marque con una "x" debajo del número que usted considere con el que se identifica mejor, de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Item	Característica	Puntaje				
		1	2	3	4	5
1.	El plan estratégico es compartido con el personal					
2.	La comunicación es fluida hacia el externo del Instituto					
3.	La Visión y Misión es compartida entre los directivos y trabajadores del Instituto					
4.	La innovación es una constante en el Instituto					
5.	Se dispone de una la logística muy eficiente					
6.	Existe preocupación constante en ofrecer servicios de calidad					
7.	Los trámites administrativos son burocráticos					
8.	Los directivos muestran capacidad de liderazgo					
9.	Existe libertad para la toma de decisiones					
10.	Reciben capacitación especializada en el área de trabajo					
11.	Existe un buen clima laboral					
12.	Reciben incentivos económicos, días libres					
13.	Están motivados para trabajar en grupos					
14.	La comunicación es fluida entre los directivos y los trabajadores					
15.	Existe una dinámica grupal en los equipos de trabajo					
16.	Existe una dinámica intergrupal en los equipos de trabajo					
17.	Existen diferencias individuales dentro del Instituto					
18.	Me siento motivado de trabajar para el Instituto					
19.	Siento satisfacción de trabajar en el Instituto					

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS COMPETITIVIDAD

El presente cuestionario tiene la finalidad obtener información, respecto a la competitividad del Instituto de Idiomas – UNJFSC. Su opinión es de gran importancia para la presente investigación y serán tomadas exclusivamente de manera estadística y anónima.

Instrucción: Marque con una "x" debajo del número que usted considere con el que se identifica mejor, de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Item	Característica	Puntaje				
		1	2	3	4	5
1.	El Instituto cuenta con la capacidad tecnológica y productiva para cumplir con sus funciones en forma eficiente					
2.	El Instituto cuenta con recursos humanos de calidad para cumplir con sus funciones en forma eficiente					
3.	El Instituto tiene un amplio conocimiento del mercado y demuestra tener capacidad de adaptabilidad					
4.	El Instituto piensa en el futuro preparándose para actuar en entornos cambiantes					
5.	El Instituto tiene alianzas estratégicas con otras instituciones					
6.	El Instituto se preocupa por buscar aumentar la calidad del producto que ofrecen sin aumentar los costos					
7.	El Instituto concentra todas sus actividades en la esencia del negocio					
8.	El Instituto tiene fácil acceso al financiamiento					
9.	El Instituto cuenta con infraestructura tecnológica e institucional.					
10.	El Instituto realiza capacitaciones adecuadas y pertinentes con los objetivos					
11.	El Instituto cuenta con un adecuado esquema organizacional.					
12.	El Instituto maneja adecuadas estrategias para brindar sus servicios y relacionarse con sus proveedores					
13.	El Instituto gestiona adecuadamente los recursos humanos					

ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la capacidad de organización y competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia?</p>	<p>Objetivo general Determinar qué relación existe entre la capacidad de organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la capacidad de organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia.</p>	<p>Variable: Capacidad de organización Dimensiones e indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia: Comunicación externa, visión y misión. • Sistema: Innovación, logística y calidad. • Estilo de administración: Estilo de liderazgo. • Personal: Comunicación interna, capacitación, clima laboral, motivación. • Valores compartidos: Trabajo en equipo. 	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación No experimental de corte transversal</p>
<p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué relación existe entre las estrategias de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia? 2. ¿Qué relación existe entre el sistema de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia? 3. ¿Qué relación existe entre el estilo de administración de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia? 4. ¿Qué relación existe entre el área de personal de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia? 5. ¿Qué relación existe entre los valores compartidos de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia? 	<p>Objetivo específico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar qué relación existe entre las estrategias de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. 2. Determinar qué relación existe entre el sistema de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. 3. Determinar qué relación existe entre el estilo de administración de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. 4. Determinar qué relación existe entre el área de personal de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. 5. Determinar qué relación existe entre los valores compartidos de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. 	<p>Hipótesis específica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación entre las estrategias de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. 2. Existe relación entre el sistema de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. 3. Existe relación entre el estilo de administración de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. 4. Existe relación entre el área de personal de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. 5. Existe relación entre los valores compartidos de la organización y la competitividad del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2020-2021, en los tiempos de pandemia. 	<p>Variable: Competitividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores internos: Capacidad tecnológica y productiva, calidad de recursos humanos, conocimiento de mercado y adaptabilidad, relaciones adecuadas con clientes y proveedores. • Factores sistémicos: Acceso al financiamiento e infraestructura tecnológica e institucional. • Factores de desarrollo microeconómico: Capacitación y gestión tecnológica, nuevos esquemas organizacionales, estrategias de ventas y relaciones con proveedores, recursos humanos. 	<p>Población La población objetivo de la investigación estará conformada por 30 personas, constituida por los docentes, personal administrativo y directivos del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p> <p>Muestra Censal</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>