

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN
Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE LA
ZONA FRANCA Y COMERCIAL DE
TACNA, AÑO 2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

VIDALÍ AGÜERO LÓPEZ

Para obtener el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TACNA – PERÚ

2023


UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado


MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

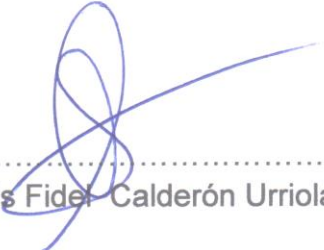
**GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN
Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE LA ZONA
FRANCA Y COMERCIAL DE TACNA, AÑO 2019**

Tesis sustentada y aprobada el 21 de diciembre del 2022; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
.....
Dr. Segundo Manuel Alvarado Contreras

SECRETARIO : 
.....
Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

MIEMBRO : 
.....
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

ASESOR : 
.....
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **NICOLÁS FIDEL CALDERÓN URRIOLA**, en mi condición de asesor acreditado de la tesis titulada. **“GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE LA ZONA FRANCA Y COMERCIAL DE TACNA, AÑO 2019”**; presentado por:

Egresado: VIDALÍ AGÜERO LÓPEZ

Para optar el título: MAESTRO DE CIENCIAS (MAGISTER SCIENTIAE) CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual Turnitin, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10% . Por lo que **CERTIFICO LA SIMILITUD** de la tesis, la cual está de acuerdo al nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del Título de Maestro en Ciencias



DNI: 00440157

Nombre y apellido: Nicolás Fidel Calderón Urriola



DEDICATORIA

A Dios, por la fuerza que me brinda en cada paso que doy para conseguir mis objetivos académicos.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	iv
CONTENIDO	v
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4
1.4 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivo específicos	5
1.5 HIPÓTESIS.....	6
1.5.1 Hipótesis general.....	6
1.5.2 Hipótesis específicas	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.2 BASES TEÓRICAS.....	12
2.2.1 Gestión de la innovación.....	12
2.2.2 Desarrollo institucional	21
2.2.3 Zona Franca y Comercial de Tacna	24
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	30

3.1.1	Tipo de estudio	30
3.1.2	Nivel de investigación.....	30
3.1.3	Diseño de la investigación	30
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	30
3.2.1	Población	30
3.2.2	Muestra aplicar fórmula	30
3.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	31
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.4.1	Técnicas	33
3.4.2	Instrumentos	33
3.5	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	33
3.5.1	Procesamiento de datos	33
3.5.2	Análisis de datos	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		34
4.1	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN A NIVEL DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES.....	34
4.2	Prueba de normalidad.....	90
4.3	Contrastación de hipótesis	92
DISCUSIONES.....		100
CONCLUSIONES		110
RECOMENDACIONES.....		111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		112
ANEXOS		118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición de la gestión de la innovación.....	16
Tabla 2 Clasificación de la gestión de innovación	17
Tabla 3 Gestión de la innovación en la organización	34
Tabla 4 Innovación en las prácticas organizacionales	36
Tabla 5 Simplificación del trabajo	38
Tabla 6 Definir procesos.....	40
Tabla 7 Establecer estructuras	42
Tabla 8 Optimizar recursos.....	44
Tabla 9 Innovación en los métodos de organización.....	46
Tabla 10 Nuevos métodos de organización para reparto de responsabilidades.....	48
Tabla 11 Nuevos métodos de división del trabajo.....	50
Tabla 12 Nuevos métodos de división de las tareas	52
Tabla 13 Nuevos métodos de disposición de procedimientos	54
Tabla 14 Análisis de la variable independiente a nivel de dimensiones.....	56
Tabla 15 Desarrollo institucional.....	56
Tabla 16 Desarrollo financiero sostenible	58
Tabla 17 Diversificación de fuentes de ingresos	60
Tabla 18 Gestión de compras corporativas.....	62
Tabla 19 Calidad de los procesos	64
Tabla 20 Calidad de los procesos estratégicos.....	66
Tabla 21 Calidad de los procesos de soporte	68
Tabla 22 Calidad de los procesos estratégicos.....	70
Tabla 23 Calidad de los procesos críticos.....	72
Tabla 24 Gestión del conocimiento	74
Tabla 25 Buenas prácticas de gestión del conocimiento	76
Tabla 26 Actualización de la infraestructura tecnológica.....	78
Tabla 27 Desarrollo personal y profesional	80
Tabla 28 Desarrollo del personal	81
Tabla 29 Desarrollo profesional	83
Tabla 30 Impacto y transformación social.....	85

Tabla 31 Buenas prácticas de responsabilidad social institucional	87
Tabla 32 Análisis de la variable dependiente a nivel de dimensiones.....	89
Tabla 33 Prueba de normalidad	90
Tabla 34 Prueba de normalidad	91
Tabla 35 La gestión de la innovación en la organización y el desarrollo institucional ..	92
Tabla 36 Información de ajuste de los modelos	93
Tabla 37 Pseudo R cuadrado	93
Tabla 38 Innovación en las prácticas organizacionales y el desarrollo institucional	94
Tabla 39 Información de ajuste de los modelos	95
Tabla 40 Pseudo R cuadrado	95
Tabla 41 La innovación en los métodos de organización y el desarrollo institucional ..	96
Tabla 42 Información de ajuste de los modelos	97
Tabla 43 Pseudo R cuadrado	97
Tabla 44 Gestión de la innovación en la organización y el desarrollo institucional	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión de la innovación en la organización.....	35
Figura 2 Innovación en las prácticas organizacionales.....	37
Figura 3 Simplificación del trabajo	39
Figura 4 Definir procesos	41
Figura 5 Establecer estructuras	43
Figura 6 Optimizar recursos	45
Figura 7 Innovación en los métodos de organización.....	47
Figura 8 Nuevos métodos de organización para reparto de responsabilidades	49
Figura 9 Nuevos métodos de división del trabajo.....	51
Figura 10 Nuevos métodos de división de las tareas	53
Figura 11 Nuevos métodos de disposición de procedimientos.....	55
Figura 12 Desarrollo institucional	57
Figura 13 Desarrollo financiero sostenible.....	59
Figura 14 Diversificación de fuentes de ingresos	61
Figura 15 Gestión de compras corporativas	63
Figura 16 Calidad de los procesos	65
Figura 17 Calidad de los procesos estratégicos	67
Figura 18 Calidad de los procesos de soporte.....	69
Figura 19 Calidad de los procesos estratégicos	71
Figura 20 Calidad de los procesos críticos	73
Figura 21 Gestión del conocimiento.....	75
Figura 22 Buenas prácticas de gestión del conocimiento	77
Figura 23 Actualización de la infraestructura tecnológica	79
Figura 24 Desarrollo personal y profesional.....	80
Figura 25 Desarrollo del personal.....	82
Figura 26 Desarrollo profesional	84
Figura 27 Impacto y transformación social	86
Figura 28 Buenas prácticas de responsabilidad social institucional.....	88

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo: Determinar cómo la gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. El tipo de estudio fue básica. El nivel de investigación fue de nivel explicativo. El diseño de la investigación fue no experimental y transeccional. La muestra estuvo conformada por 62 administrativos de la Zona Franca y Comercial de Tacna. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados en cuanto la variable independiente: Gestión de la innovación es regular (75.8 %) y la dimensión: Innovación de las prácticas organizacionales es regular (62,9 %), siendo los indicadores con mayor porcentaje en la categoría regular: Establecer estructuras (67,7 %); simplificación del trabajo (58,1 %) y optimizar recursos (58,1 %). Y la variable dependiente: Desarrollo institucional es regular (62,9 %), la dimensión: La innovación en los métodos de organización es regular (62,9 %), siendo los indicadores con mayor porcentaje en la categoría regular: Nuevos métodos de división del trabajo (74,2 %) y nuevos métodos de división de las tareas (72,6 %). El estudio concluyó que la gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019, según el coeficiente de correlación de Spearman Rho es 0,843. Así mismo, en la tabla 38, se observa según el indicador Nagelkerke, que la influencia de la variable gestión de la innovación en la organización sobre el desarrollo institucional es de 68,7 %.

Palabras clave: Gestión de la innovación en la organización, desarrollo institucional, Zona Franca y Comercial.

ABSTRACT

The objective of this study was to: Determine how the management of innovation in the organization influences the development of the Tacna Free and Commercial Zone, year 2019. The type of study was basic. The level of research was explanatory level. The research design was non-experimental and cross-sectional. The sample consisted of 62 administrators from the Tacna Free and Commercial Zone. The instrument used was the questionnaire. The results regarding the independent variable: innovation management is regular (75,8 %) and the dimension: innovation of organizational practices is regular (62,9 %), being the indicators with the highest percentage in the regular category: establishing structures (67,7 %); simplification of work (58,1 %) and optimization of resources (58,1 %). And the dependent variable: institutional development is regular (62.9%), the dimension: innovation in organization methods is regular (62.9%), being the indicators with the highest percentage in the regular category: new division methods of work (74,2 %) and new methods of division of tasks (72,6 %). The study concluded that the management of innovation in the organization influences the development of the Tacna Free and Commercial Zone, year 2019, according to the Spearman Rho correlation coefficient is 0,843. Likewise, in table 38, it is observed according to the Nagelkerke indicator, that the influence of the innovation management variable in the organization on institutional development is 68,7 %.

Keywords: Management of innovation in the organization, institutional development, Free and Commercial Zone.

INTRODUCCIÓN

En el contexto global, se hace necesario de manera obligatoria que las organizaciones empresariales prioricen la innovación organizacional que implique la innovación en las prácticas organizacionales, así como la innovación en los métodos de la organización, con la finalidad de que no sean afectados por significativos cambios mundiales. Para ello, es imprescindible que la plana directiva ejerza un liderazgo efectivo para que se haga realidad tal gestión de manera eficiente.

El presente trabajo trata de hacer comprender cómo se encuentra la gestión de la innovación y el desempeño institucional en la Zona Franca y Comercial de Tacna, para brindar sugerencias que puedan ser implementadas por otras organizaciones; asimismo, permite generar nuevas líneas de investigación. Por ello, el desarrollo de este trabajo permite dar respuesta de cómo la gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

En consecuencia, se aplicó el método científico sobre todo con la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial para comprobar las hipótesis: La gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

Finalmente, el presente estudio coadyuvará a generar nuevas líneas de investigación en diferentes contextos, para promover en las entidades la gestión de la innovación en la organización.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto internacional, es evidente la dinámica de las empresas en cuanto a la gestión de la innovación, sobre todo en Europa. Es indudable que la innovación es crucial para el éxito organizacional, y como tal de su sostenibilidad económica, evolución y crecimiento. Al respecto, Porter (1993), sostenía que, para que un país o nación, o en todo caso una organización empresarial tenga éxito competitivo depende de la capacidad para la innovación en los entes organizacionales. Las actividades de innovación con el capital humano son factores cruciales que definen las ventajas competitivas de las economías avanzadas. La innovación pertinente es la única ventaja competitiva sostenible, lo que implica fundamental que los procesos de innovación se deben gestionar en forma exitosa. Entonces, es evidente que el éxito estará en función de la gestión de las actividades de innovación.

Los procesos de innovación de las organizaciones no se desarrollan óptimamente en la mayoría de las organizaciones, lo cual no permite la creación de tecnologías nuevas y el desarrollo de nuevos productos y procesos, para dar respuesta a entornos económico cambiante.

Otro aspecto importante, es cuando muchas empresas no invierten en innovación, probablemente porque desde la gerencia no demuestra una cultura de innovación, de lo contrario, identificarían los factores clave que caracterizan dicho proceso y que pueden clasificarse en internos y externos a la propia organización.

Delgado (2018), en cuanto al problema sostiene que, en su gran mayoría las MYPES no realizan actividades de innovación empresarial, probablemente no estén capacitados para desarrollar tan importante estrategia que beneficiaría a elevar su

competitividad, por lo que tal vez muchas de ellas tienen el riesgo de quedar relegadas del mercado o también podrían desaparecer. Para fortalecer la innovación en el sector de las organizaciones productivas, se hace necesario que se priorice a nivel de entes públicos y privados que desarrollen una coordinación para que se fomente el desarrollo de las capacidades de innovación. Para ello, es crucial la participación de las universidades.

En esa línea problemática, Aguilar, Santiago, y Vecorena (2018), sostienen que, parte de los entes económicos no desarrollan una adecuada gestión de la innovación en la organización que incluya, por ejemplo, innovar prácticas organizacionales.

Por su parte, Delgado (2018), sostiene que, para innovar en la organización, se requiere de personal competente para promover los cambios tecnológicos o la innovación de procesos para generar buenos productos y servicios que sea una atracción a los grupos de interés interno y externo.

Asimismo, Astocaza (2021), en cuanto al problema, indicó que hace falta la innovación de las prácticas organizacionales, que incluya la simplificación del trabajo, y la optimización de recursos; todo ello que permita elevar la gestión del conocimiento y el desarrollo personal y profesional de los colaboradores

Es así que en Zona Franca y Comercial de Tacna, se viene observando que no se desarrolla una gestión de innovación de forma óptima, es decir, que no se innova en gran medida las prácticas organizacionales, y la innovación en los métodos de organización, que trata de los nuevos métodos de organización para reparto de responsabilidad, nuevos métodos de división del trabajo, así como de tareas, además de nuevos métodos de disposición de procedimientos; lo que trae consigo que no haya un desarrollo institucional, que se ve reflejado en el insuficiente desarrollo financiero y sostenible, también se nota que no es tan buena la calidad de los procesos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cómo la gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019?.

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo la innovación en las prácticas organizacionales influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019?.
- b) ¿Cómo la innovación en los métodos de organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019?.
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la innovación y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019?.

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.3.1 Justificación de la investigación

Justificación teórica

Mediante la aplicación de la teoría y los conceptos de la motivación académica, en cuanto a la gestión de la innovación en la organización y el desarrollo institucional de la Zona Franca y Comercial de Tacna. Al respecto, es fundamental indicar que la gestión de la innovación ayuda a las organizaciones a innovar y a posicionarse por delante de su competencia y coadyuva a que gestione sus actividades de modo eficaz y eficiente.

Justificación práctica

Permite encontrar soluciones concretas a problemas de gestión de la innovación en la organización que si no se desarrollan adecuadamente puede afectar el desarrollo institucional de la Zona Franca motivación académica y el compromiso del estudiante hacia el aprendizaje en la Zona Franca y Comercial de Tacna. Asimismo, se sostiene que si se desarrolla una gestión de la innovación que contribuye al desarrollo estratégico de

la organización, para optimizar la calidad del servicio. En consecuencia, el presente estudio prioriza el análisis y la profundización de la gestión de la innovación para que se eleve la competitividad, para ello es perentorio que se desarrolló nuevas prácticas organizacionales.

Justificación metodológica

El presente estudio contribuye a generar nuevos instrumentos de investigación, como los instrumentos para medir gestión de la innovación en la organización y el desarrollo institucional de la Zona Franca y Comercial de Tacna.

1.3.2 Importancia

El estudio es importante, porque al profundizar el estudio de la variables sobre la gestión de la innovación en la organización y el desarrollo institucional de la Zona Franca y Comercial de Tacna, permite brindar recomendaciones y propuestas que ayuden a mejorar tal gestión de innovación que beneficiará a los miembros de la institución; asimismo, posibilita que el ente organizacional se desarrolle institucionalmente, en cuanto a la innovación en las prácticas organizacionales los métodos de organización.

1.4 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar cómo la gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

1.4.2 Objetivo específicos

- a) Establecer cómo la innovación en las prácticas organizacionales influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.
- b) Determinar cómo la innovación en los métodos de organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.
- c) Establecer cuál es la relación que existe entre la gestión de la innovación y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

La gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) La innovación en las prácticas organizacionales influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.
- b) La innovación en los métodos de organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.
- c) Existe relación significativa entre la gestión de la innovación y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes de la investigación a nivel internacional

Montoya (2015), elaboró el estudio “Gestión de la Innovación: Efectos del clima de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores Lima”, en la Universitat Politècnica de Catalunya, España. El estudio concluyó que las organizaciones deben promover la innovación, es decir, generar nuevos procesos, nuevas formas de trabajo, nuevas prácticas organizacionales, para ello se requiere que los integrantes del grupo se comprometan con el ente organizacional para conseguir más competitividad. Al respecto, es primordial que los entes organizacionales deben fomentar la gestión de la innovación con énfasis, para ello se requiere que se tenga personal con competencias profesionales, donde se promueva la innovación en las prácticas organizacionales, innoven los métodos de organización.

Pinargote (2015), formuló el trabajo de estudio denominado: “La Zona Franca de Manabí y la Zona Especial de Desarrollo económico” en la Universidad de Guayaquil-Ecuador”. El estudio concluyó que, si bien es cierto, la Zona Franca y Zona Especial, dinamiza su gestión para generar desarrollo económico; sin embargo, no es suficiente, por ello los directivos deben promover el fortalecimiento de una cultura de innovación, como por ejemplo en las prácticas organizacionales, así como la innovación de los métodos de organización, para que se optimice el desarrollo financiero sostenible, y la calidad de sus procesos.

Robayro (2016), elaboró el estudio: “La innovación como proceso y su gestión en la organización: Una aplicación para el sector gráfico”. Suma de Negocios 7 (2016) 125-140, en la Universidad de Colombia. El autor concluyó que, las organizaciones innovadoras, se da cuando los directivos establecen estrategias de innovación, y este aspecto es crucial para que sobrevivan las organizaciones, quienes deben hacer la

transformación de su modelo de gestión y así entrar en un proceso de recuperación y sostenibilidad en el tiempo. Por lo que se deduce que aún falta optimizar la innovación en las prácticas organizacionales, que implique la optimización en la simplificación del trabajo, así como una adecuada definición de procesos.

Se consigue éxito en la gestión de la innovación, si es que los grupos de interés interno poseen una adecuada cultura innovadora relacionada con la innovación que permita a las organizaciones identificar los factores clave que caracterizan dicho proceso y que pueden clasificarse en internos y externos a la propia empresa. Se presenta de manera informal, pero debería desarrollarse de manera sistemática, y busca el aprovechamiento de oportunidades del ente organizacional y, por lo general, se genera por la exigencia de los grupos de interés, que cada vez son más exigentes; entonces se hace crucial que en la organización haya personal que sea más creativo, el emprendimiento, el empowerment y la innovación.

2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel nacional

Santos (2017), investigó el estudio “Gestión de la Innovación en una PYME peruana de base tecnológica: Un caso de estudio”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El estudio concluyó que la gestión de la innovación es un aspecto crucial para el desarrollo de productos, para que se eleve la competitividad. Al respecto, es evidente que la necesidad innove sus procesos de innovación en los métodos de organización que incluyan nuevas formas de reparto de responsabilidades, así como nuevos métodos de división de las tareas, y nuevos métodos de disposición de procedimientos, para que la organización dinamice el desarrollo personal y profesional y, sus actividades tengan un impacto y transformación social.

Aguilar, Santiago, y Vecorena (2018), investigaron el estudio: “Análisis de la relación entre la implementación de innovaciones organizacionales y el desempeño en dos casos de empresas familiares del Sector ECOAMBIENTAL”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El estudio concluyó que las innovaciones organizacionales que se implementaron han permitido que mejore los métodos de trabajo, y fortaleció el trabajo colaborativo, y mejoró el ambiente laboral, lo que permitió elevar

la satisfacción laboral y asociaciones estratégicas con el colaborador; estos aspectos se encuentran relacionados a las características de los entes familiares, que son los casos de estudio; sin embargo, se requiere que se innoven las prácticas organizacionales, que implique la adecuada definición de procesos, se optimice los recursos, así como se establezca novedosas estructuras.

Delgado (2018), elaboró el estudio: “Gestión de la innovación empresarial en las MYPEs del sector industrial formal en el Distrito de Abancay Año 2017”, en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. El autor concluyó que, a nivel global, muchos entes organizacionales, están priorizando la innovación; entonces, se requiere de personal competente para promover los cambios tecnológicos o la innovación de procesos para generar buenos productos y servicios que sea una atracción a los clientes, a los trabajadores, y proveedores, entre otros.

Córdova (2019), investigó el estudio: “Percepción de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el Instituto Privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019”, en la Universidad César Vallejo. Los resultados determinaron que, según los encuestados, la innovación administrativa fue bajo (66.7 %) y la cultura organizacional en la entidad, de igual forma. Por lo que se concluyó que existe una deficiente innovación en dicho instituto, debido a una baja innovación institucional, a una pobre especialización tecnológica y a una ineffectividad de la dirección renovadora; quizá sea como resultado de que no han innovado en gran medida los métodos de organización que incluya el reparto de responsabilidades y los nuevos métodos de división del trabajo, lo que implicará que no haya calidad de sus procesos. Entonces, se determinó que la innovación administrativa y de la cultura organizacional en el instituto indicado no es tan adecuada, como resultado también de una insuficiente innovación institucional, a una pobre especialización tecnológica y a una ineffectividad de la dirección renovadora, así como presenta bajos niveles inadecuados de Innovación institucional y Comunicación organizacional.

Quintanilla (2021), investigó el estudio: “Revisión sistemática de la innovación empresarial y el desempeño organizacional en las empresas, de la Universidad César

Vallejo”. El estudio concluyó que la organización no optimiza la innovación empresarial siendo una herramienta muy valiosa para fortalecer el desempeño organizacional, sobre todo debería desarrollar una buena gestión de la innovación en organización que incluya innovar en gran medida las prácticas organizacionales, así como innovar en los métodos de organización.

Quispe (2021), investigó el estudio: “Gestión del conocimiento e innovación organizacional en los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal”, en la Universidad del Pacífico. Los resultados: La gestión del conocimiento se relacionan con la innovación organizacional. Asimismo, la creación del conocimiento se relaciona con innovación organizacional; el aprendizaje continuo se relaciona con innovación organizacional, entre otros. Por ello, el ente educativo debe desarrollar una buena gestión de la innovación en la organización que incluya nuevos métodos de organización para repartir la responsabilidad, nuevos métodos de tareas, así como nuevos métodos de disposición de procedimientos.

Astocaza (2021), investigó el estudio: “Las innovaciones del tipo organizacional y sus implicancias para un sistema sociotécnico en una mediana empresa industrial de consumo masivo” en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El estudio, entre sus conclusiones, refiere que es preponderante priorizar la gestión de la innovación en la organización, es decir la innovación de las prácticas organizacionales, que involucra la simplificación del trabajo, la correcta definición de procesos, así como la optimización de recursos; todo ello que permita elevar la gestión del conocimiento y el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Vila (2022), investigó el estudio: “Gestión del conocimiento e innovación organizacional de las instituciones educativas de Puente Piedra”, en la Universidad César Vallejo. Los resultados fueron que, según el Rho de Spearman siendo un $r = 0.805$, la gestión del conocimiento se relaciona de manera significativa con la innovación organizacional de las instituciones educativas de Puente Piedra. Entonces, entre sus conclusiones, refiere que un factor crucial para desarrollar de manera efectiva la

innovación organizacional es la gestión del conocimiento, que permitirá en alguna medida innovar las prácticas organizacionales y los métodos de organización.

2.1.3 Antecedentes de la investigación a nivel local

Marin (2018), investigó el estudio “Gestión de la innovación y su influencia en la competitividad en las empresas agroindustriales, rubro aceituna de la región Tacna, año 2016”, en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Los resultados determinaron que la gestión de la innovación influye de manera significativa en la competitividad en las empresas agroindustriales. El estudio concluyó que, la gestión de la innovación influye de manera significativa en la competitividad de las empresas agroindustriales rubro aceituna de la región; donde se resalta que todavía no logran mejorar la innovación de procesos, por ello es fundamental que potencien sus competencias de innovación.

Ticona (2018), investigó el estudio “Gestión de la innovación empresarial y su relación con la fidelización de los clientes en Las Microempresas de Centros Comerciales, Tacna 2018”, en la Universidad Privada de Tacna. El estudio determinó que existe significativa entre la gestión de la innovación empresarial y la fidelización de clientes. Asimismo, la gestión de la innovación empresarial presenta un nivel moderado, en cuanto la fidelización de clientes. El estudio concluyó que la innovación empresarial y la fidelización de clientes de las microempresas de centros comerciales, se relacionan de forma significativa. Al respecto, se nota que aún a la organización materia de estudio, le falta optimizar la innovación por estrategia, que incluye que se introduzca nuevos procesos, para que se capturen los mercados, y permita la reducción de los precios, y elevar la competitividad.

Saavedra y Deza (2021), investigaron “Influencia de la gestión de innovación en el nivel de comercialización de las empresas del sector Agroexportador - Tacna, 2018”, en la Universidad Privada de Tacna. Los resultados determinan que la gestión de innovación influye de manera significativa positiva y directa en el nivel de comercialización de las empresas del sector agroexportador, según el coeficiente de

correlación de Pearson $r = 0.942$.

Al respecto, falta optimizar la innovación en ventas, en distribución, en marketing, y en tecnología de información, que permita garantizar la sostenibilidad de la organización, por es ello es crucial que la plana directiva ejerza un buen liderazgo efectivo para que se fortalezca la gestión de la innovación, que se conseguirá con una gestión óptima de los proyectos, lo que implica que los recursos humanos deben poseer competencias para la ejecución eficaz y eficiente de la ejecución de proyectos, y se vinculen los resultados de un proyecto con las metas comerciales. Pero también se requiere financiamiento para innovar procesos para realizar inversiones que coadyuve a la producción de bienes y servicios; y de esta manera se asegure la innovación y se protejan los resultados que se obtengan.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gestión de la innovación

2.2.1.1 Modelos

A) Modelo de Roy Rothwell (1994)

Rothwell (1994), hace una clasificación de los modelos de gestión de la innovación, por lo que, a continuación, se describe cada uno.

a.1 Proceso de innovación de primera generación

Originado entre las décadas de 1950 y 1960, el modelo de primera generación, o “tirón de la tecnología”, se caracteriza por priorizar la investigación y desarrollo, se suscitó en países con grandes avances económicos, y que orienta a la fabricación incesante de bienes (Rothwell, 1994).

a.2 Proceso de innovación de segunda generación

Después de diez años, surgen empresas que le dan importancia a las ideas como la importancia de las economías de escala para la obtención de rentabilidad y crecimiento.

Según este modelo, la fuente fundamental de generación de ideas es el mercado, quienes dirigen las decisiones de I+D, que mostrarán un reactivo y proactivo comportamiento (Rothwell, 1994).

a.3 Proceso de innovación de tercera generación

Surge la inflación en los años 1970 y 1980, este modelo se enfoca a una estrategia que busca rebajar y el control de los mejores costos, la reducción de las fallas y también el despilfarro (Rothwell, 1994).

Este nuevo modelo hace notar el interés de muchos expertos en el tema. Se explicaban por una agrupación de múltiple de factores. (Rothwell, 1994).

a.4 Proceso de innovación de cuarta generación

El modelo de cuarta generación nació de la necesidad de los entes organizacionales deben saber enfrentar los rápidos cambios rápidos del mercado. Con estrategias organizacionales basadas en el tiempo y la calidad.

En ese sentido, el señalado como “estilo Rugby” considera un proceso donde el trabajo simultáneo y el intercambio continuo de información, donde se ha hecho la agilización y disminución de los tiempos de producción de nuevos productos (Rothwell, 1994).

a.5 Proceso de innovación de quinta generación

Se determinó lineamientos de gestión, en la década de 1980 y 1990, dieron un status superior a los entes organizacionales que lideraron el mercado. Cada vez los entes organizacionales invirtieron en la gestión de redes, tecnología, la integración del diseño, producción de los productos, así como las estrategias basadas en el tiempo. Se genera el modelo de innovación en el que predomina la velocidad de desarrollo; un claro ejemplo tenemos en las empresas industriales donde se evidencia un alto cambio tecnológico. Se toma en cuenta el costo de oportunidad de llegar al mercado.

B) Modelo de Kline y Rossenberg (1986)

El Modelo de Kline de Enlaces en Cadena o Modelo Cadena-Eslabón, tiene cinco vías de acción. Como prioriza responder a los grupos de interés, como, por ejemplo, los clientes del mercado, por tal razón es indispensable. Este modelo se convierte en una herramienta

clave, y también se considera la vigilancia tecnológica, y tareas que faciliten la prevención, creación y análisis del mercado se convierten en herramientas clave (Kline & Rosenberg, 1986).

El Modelo presentado por Kline y Rosenberg (1986), cumple con cierto nivel de calidad dentro de lo que esperan los entes organizacionales.

Además, considera otro trayecto de la innovación, busca la retroalimentación de la idea mediante la ejecución de la innovación. Asimismo, otro trayecto representa con la cadena central de innovación y el eslabón entre la investigación y el conocimiento. Además, otro trayecto relaciona la invención y la investigación. Se puede hacer la creación de oportunidades de nuevos productos y viceversa, mediante la ciencia. Finalmente, en este modelo se presentan directas conexiones con la investigación y el mercado.

C) Modelo de Services Blueprint

De acuerdo a Bitner, Ostrom y Morgan (2008), el modelo Service Blueprint, es una herramienta que se nota debido a que se orienta al cliente. Se da énfasis al conocimiento de lo que puntualiza el cliente; así como también, en la recopilación de evidencia unidad a la perspectiva del mismo. Al respecto, los entes organizacionales deben gestionar la innovación pero pensando en la satisfacción de los clientes, tal aspecto le permitirá reputación institucional, le permitirá mejorar su desarrollo institucional; entonces, se requiere que la organización empresarial contrate personal competente con suficientes competencias sobre innovación, ello garantizará el éxito organizacional. (Bitner, Ostrom & Morgan, 2008).

D. Norma UNE 16602:2014

Los sistemas de gestión de la innovación estandarizados se crearon para que los entes cuenten con claros lineamientos, normas o guías para la gestión eficiente y de manera sistematizada de la innovación. Así, entre los más relevantes está la agrupación de normas UNE 166000 y dentro de este, a nivel mundial, específicamente la UNE 166002:2014 que contiene los requisitos de gestión de la I+D+i (AENOR, 2014). Cabe indicar que esta norma es preponderante para la gestión organizacional en materia de innovación, debido

a que permite la generación de ideas, también que la selección de proyectos y oportunidades se evalúen. Además considera que se evalúe las fase de desarrollo de proyectos de innovación, que incluye fases como el diseñar prototipos, la prueba piloto, su rediseño, producción y comercialización (AENOR, 2014).

De acuerdo a Osorio (2010), considera un modelo de innovación de nuevos productos y servicios que se enfoca a que se aproveche del potencial de las fallas como mecanismo de aprendizaje. Este modelo basado en la norma también es valioso porque fomenta la cultura de innovación, y valora la investigación y la innovación, que permite el desarrollo de los procesos de la organización, entonces es fundamental que la organización cuente con personal que reúna un buen perfil que posea una formación en innovación, para ello la organización debe invertir tanto en recursos humanos y tecnológicos.

F. Modelo de gestión de la innovación según la OCDE (2005)

Los resultados en los procesos de innovación están en función del contexto en que estas se desarrollan. Cabe referir que el modelo de gestión según la OCDE (2005), considera cuatro tipos de innovación: Las innovaciones de producto, las innovaciones de mercadotecnia, las innovaciones de proceso, y las innovaciones organizacionales. Al respecto, este modelo es muy conocido y es fundamental para el éxito de la organización, por ello en las diferentes organizaciones, ya sean públicas y privadas deben conocer la innovación de producto, por ejemplo para una empresa industrial, entonces las organizaciones públicas y privadas para que coordinen y promuevan, socialicen, sensibilicen la relevancia de implementar buenas prácticas de gestión de la innovación, solo así se conseguirá que se logre la competitividad, para ello los directivos deben invertir lo suficiente para desarrollar una buena gestión, basado en el modelo OCDE, por ejemplo.

2.2.1.2 Definición de gestión de innovación

De acuerdo a Escorsa & Valls (1997), considera lo siguiente:

Tabla 1

Definición de la gestión de la innovación

Autor	Contenido
(Durand, 2003)	Los modelos conceptuales que hacen la descripción del desarrollo y comercialización de nuevos productos son un elemento primordial de la gestión de la innovación.
(OCDE, 2005)	La innovación como la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método organizativo o de comercialización, en las prácticas internas de la organización, la organización del lugar del trabajo o las relaciones exteriores.
Baena et al. (2009)	Trata de la evaluación del evaluar el riesgo de la gestión de la innovación ya que de esta forma es más fácil detectar las oportunidades y amenazas existentes en los diferentes escenarios y, a la vez poder disminuir los posibles riesgos.
Drucker (2007)	Asume que la mayoría de las innovaciones con éxitos han sido producto de una búsqueda consciente y deliberada de oportunidades que se propician en determinadas situaciones.
Grueso y Rey (2013).	Esto indica que los directivos de los entes organizacionales saludables deben establecer procesos de liderazgo y estrategias de innovación de la mano con sus empleados, viéndose esto reflejado en los resultados empresariales.

Fuente: (Escorsa Castell et al., (Goffin and Pfeiffer, (Dodgson, 2000) (Hidalgo Nuchera et al., 2002) (Durand, 2003) (Goffin and Mitchell, 2005) (Bessant and Tidd, 2007) (Bessant and Tidd, 2007) Innova Chile (2010) Baena et al. (2009) Drucker (2007).

2.2.1.3 Importancia de la gestión de la innovación

La gestión de la tecnología y la innovación es fundamental para contribuir que los entes organizacionales innoven y se posicionen por delante de su competencia. También coadyuvan a que los entes organizacionales gestionen sus operaciones de manera eficiente. Ayuda a que las organizaciones desarrollen estrategias, con el fin de fortalecer sus recursos, su *know-how* y sus capacidades. También ayuda para que se prepare para el futuro y se reduzca la incertidumbre y los riesgos comerciales en las organizaciones, quienes deben evidenciar capacidad de respuesta.

2.2.1.4 Clasificación de la gestión de innovación

De acuerdo a la OCDE (2005), la gestión de la innovación se clasifica en:

Tabla 2

Clasificación de la gestión de innovación

Innovación	de	contenido
Innovación producto		Hace referencia a las características básicas de los componentes, materiales, del producto, así como de la innovación de la presentación, la sustitución de envases, valor agregado, la tecnología de la información vinculada a la innovación del producto. Al respecto, es necesario que en las empresas se innove los productos que den valor agregado a los entes económicos.
Innovación proceso		Hace referencia a la innovación de la nueva tecnología de producción, aplicación de estrategias, optimización del uso de la tecnología, tecnología de la información vinculada a la innovación de procesos. Al respecto, en el contexto actual
Innovación organización		Hace referencia a la innovación en las formas de trabajo, incentivos económicos, posibilidades de desarrollo interno en investigación, ambiente de trabajo, inversión en capacitación en innovación, liderazgo, motivación y tecnología de la información vinculada a la innovación de la organización.
Innovación de la comercialización		Trata de la innovación de ventas, innovación de distribución, marketing, tecnología de la información vinculada a la innovación de la comercialización.

Nota. La tabla presenta la gestión de la innovación tomado de OCDE (2005).

La innovación del tipo organizacional.

La innovación organizacional trata de los cambios en la estructura de la organización. De acuerdo con el Manual de Oslo, la innovación organizacional es la introducción de un nuevo método organizativo en las prácticas, la organización del lugar del trabajo o las relaciones exteriores de la organización empresarial (OCDE, 2005). Al

respecto, es crucial que la plana directiva promueva la innovación organizacional para que se logren los resultados que permitan conseguir la misión y la visión organizacional, por ello se debe invertir en el capital humano y se debe medir la contribución de los intangibles, es decir, medir su contribución estratégica.

Según OECD (2005), se clasifica en tres tipos a la innovación organizacional las cuales pueden darse como un todo o de manera individual dentro de la organización:

- a. Innovaciones de organización en las prácticas empresariales.
Se presenta cuando se implementan nuevos métodos de organización de rutinas y procedimientos para que se gestione el trabajo.
- b. Innovaciones en la organización del lugar del trabajo.
Comprende nuevos métodos para la atribución de responsabilidades y del poder de decisión entre los empleados para que se pueda dividir el trabajo en los servicios que se generan dentro de la unidad organizativa o entre diversas unidades de la organización.
- c. Nuevos métodos organizacionales en las relaciones externas
Comprende nuevas formas de manejo de las relaciones con instituciones públicas o privadas, también implica que se establezcan nuevos métodos de integración con los proveedores y la tercerización o subcontratación, por primera vez, de actividades de una empresa.

Definición de innovación organizacional

Armbruster et al. (2006, 2008) es el cambio en la estructura y proceso, debido a la implementación de un nuevo concepto y prácticas en la gestión y en el trabajo en equipo, gestión logística, sistema de gestión de la calidad. Al respecto, por los hechos que se suscitan en este contexto global es imprescindible que haya innovación en la organización, que implique nuevas prácticas gerenciales, nueva organización, nuevos conceptos de marketing y nuevas estrategias corporativas.

2.2.1.5 Dimensiones

a) Innovación en las prácticas organizacionales

Las prácticas organizacionales son el despliegue constante de actividades destinadas a que la organización logre sus objetivos (Wright & McMahan, 1992). Es generar nuevas ideas en la organización que incluye la simplificación del trabajo, la definición de procesos, el establecimiento de estructuras y la optimización de recursos. Al respecto, es fundamental que los entes organizacionales, prioricen la innovación en la organización, lo que implica que haya un compromiso por los directivos, quienes debe ejercer un liderazgo innovativo. En los entes organizativos se debe implementar las nuevas formas de organizar las rutinas y procesos para que se desarrolle el trabajo (Arraut, 2008).

b) Innovación en los métodos de organización

Considera los nuevos métodos de organización en cuanto a recursos humanos para reparto de responsabilidades y los nuevos métodos de organización para la toma de decisiones. Asimismo, considera innovación en métodos de división de las actividades, en distribución de las tareas, en disposición de procedimientos (Arraut, 2008). Al respecto, es crucial que los directivos ejerzan un buen liderazgo en coordinación con el área de recursos humanos, con la finalidad de que ningún colaborador esté descontento con el trabajo y se sienta satisfecho, con la distribución de las responsabilidades, por ello se debe realizar una buena planificación de recursos humanos.

2.2.1.6 Innovación organizacional y su impacto en la organización

El desempeño corporativo se puede medir de diferentes formas: Cuantitativa y de manera cualitativa; sin embargo, no se ha encontrado un método que permita la medición del impacto de este tipo de innovación en el desempeño de la organización.

Se indica que son indirectos los beneficios y los impactos cuando se implementa la innovación organizacional son indirectos y eso dificulta una medición precisa.

Gunday et al (2011), hace la propuesta que las innovaciones organizacionales que se implementen sean evaluadas en las siguientes variables de desempeño:

- ✓ Coordinación de las diferentes funciones
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Facilidad para la organización de los proyectos
- ✓ Gestión del sistema de información
- ✓ Gestión de la cadena de suministro.

De igual manera, Totterdell, Leach, Birdi, Clegg y Wall buscaron determinar los efectos específicos que se obtienen al implementar estrategias de innovación organizacional.

Los autores consideran las siguientes variables de desempeño, como:

Relación con los empleados, financiero, calidad de vida, y demuestran como cada variable se ve influenciada según el tipo de innovación organizacional a implementar.

Por otro lado, proponen una metodología para la evaluación del impacto (Armbruster et al., 2008), propone un método, a través de indicadores de medición, que se ven afectados por la innovación organizacional; estas deben tomar en cuenta las siguientes variables:

- **Innovación de la estructura organizacional**

Trata de los cambios en la estructura de funciones, incluyen segmentación y divisiones de trabajo. Al respecto, la plana directiva debe promover este tipo de innovación para adaptarse al contexto global, por ello es crucial una adecuada toma de decisiones.

- **Innovación en el proceder organizacional**

Considera los cambios nuevos procedimientos y procesos, por ello este tipo de innovación se hace necesario para elevar la satisfacción de los usuarios del servicio; sin

embargo, en ocasiones parte del personal se resiste al cambio y no innova un nuevo proceder organizacional.

- **Innovaciones intra-organizacionales**

Las innovaciones que influyen mayormente a la estructura, la estrategia de la organización y se da dentro de la organización, incluye a los departamentos y funciones, que pueden influir en la estructura y la estrategia como un todo (Armbruster et al., 2008), así como las capacidades y rutinas (Volberda, Van Den Bosch, & Heij, 2013). Por ejemplo, incluye equipos de trabajo implementados, certificaciones, calidad, entre otros. Al respecto, es necesario que los grupos de interés interno deben comprender la estrategia de la organización que debe estar alineado al desempeño de los intangibles (recursos humanos).

- **Innovaciones interorganizacionales**

Las innovaciones inter-organizacionales hacen referencias a nuevas estructuras y procedimientos de organización que superan los límites de la organización (Armbruster et al., 2008).

Para definir las variables de desempeño, el autor toma como referencia a los ejes de la innovación organizacional que ha sido definida en el Manual de Oslo por la OCDE.

2.2.2 Desarrollo institucional

2.2.2.1 Definición

Se define al desarrollo institucional como el cambio que se da de manera planificada, sistemática, coordinada, y asumida por la institución, para aumentar los niveles de calidad, equidad y pertinencia de los servicios que ofrece al público, considerando la modificación de procesos y la debida organización de la institución.

Una de las excelentes responsabilidades de un ente organización es el desarrollo institucional debido a que permite dar respuesta a lo que se necesita. Entonces, se tiene que tener en consideración los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y

culturales, entre otros; debido a que pueden afectar a la institución en cuanto a su desempeño (Lazzati y De Luca, 2018).

Para el desarrollo institucional, las organizaciones deben combinar los diferentes recursos, y se debe contar con información suficiente; entonces, se puede medir el desarrollo institucional por el uso de los recursos y por la información con que cuenta, para ello se usan métodos y capacidades (Robbins y Coulter, 2018).

2.2.2.2 Características

Para que exista desarrollo institucional, es necesario que exista una serie de características:

- Es necesario que haya un cambio que se planifique e intencional, debidamente sistemático, son procesos de largo plazo continuos de manera cuidadosa deben estar debidamente organizados y evaluados.
- Se debe tener en cuenta el entorno en que estas instituciones se desenvuelven y tener en cuenta el nivel de los entes públicos.
- Los directivos y los grupos de interés interno deben comprometerse.
- Se debe fomentar el desarrollo profesional de los integrantes debe ser prioridad.
- Los entes organizacionales deben tener un objetivo de crecimiento.

2.2.2.3 Dimensiones:

a) Desarrollo financiero sostenible

Hace referencia a la diversificación de las fuentes de ingresos, gestión de compras corporativas. Es evidente que los entes organizacionales deben desarrollar financieramente pero de forma sostenible que genera desarrollo institucional (Calvo De Mora, 2021).

b) Calidad de los procesos

Trata de la calidad de los procesos misionales, la calidad de los procesos de soporte, y la calidad de los procesos estratégicos. Entonces, los entes organizacionales deben

dinamizar todos los procesos pero con el cumplimiento de normas para crecer con confianza. Al respecto, la calidad de los procesos, implica en parte un grado de seguridad y que los procesos sean coherentes a los planes de desarrollo, para ello el desempeño de los intangibles (recursos humanos) (Calvo De Mora, 2021).

Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y da respuesta a las funciones sustantivas de la entidad. También se denominan procesos clave u operativos.

Procesos de soporte

Son los procesos que se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos misionales y estratégicos. Estos procesos son cruciales también para coadyuvar con el logro de los objetivos institucionales, para ello se requiere la inversión en certificaciones de calidad para que se logre el éxito de los resultados económicos y financieros (Calvo De Mora, 2021).

Procesos Estratégicos

Al respecto, es preponderante que los colaboradores que son responsables de implementar estos procesos estratégicos posean suficientes competencias para gestionar riesgos, afrontar crisis, incertumbres, tomar adecuadas decisiones y, ser responsables socialmente (Calvo De Mora, 2021).

c) **Gestión del conocimiento**

Incluye las buenas prácticas de gestión del conocimiento, la actualización de la infraestructura tecnológica. Las organizaciones deben fortalecer la gestión del conocimiento para contar con información sólida.

Por ello, los grupos de interés interno deben desarrollar buenas prácticas de gestión del conocimiento en todo el entorno organizacional, para que tal gestión coadyuve a generar valor y coadyuve a los resultados económicos y financieros de la organización (Calvo De Mora, 2021).

d) Desarrollo personal y profesional

Considera el desarrollo personal y el desarrollo profesional de la organización. Este desarrollo se presenta de manera gradual, sin embargo, uno de los problemas latentes es que algunas entes financieros no priorizan la inversión en el desarrollo personal y profesional, mediante la motivación dándoles incentivos y, desarrollando permanente programas de capacitación. Pero hay que dejar claro que no solo se requiere desarrollo profesional con solo conocimientos, sino también los colaboradores deben alcanzar un buen nivel de inteligencia emocional (Calvo De Mora, 2021).

e) Impacto y transformación social

Consideras las buenas prácticas de responsabilidad social institucional en la organización. Una de las prácticas fundamentales de responsabilidad social es el cumplimiento del principio de legalidad en todos sus procesos (Calvo De Mora, 2021).

2.2.3 Zona Franca y Comercial de Tacna**2.2.3.1 Aspectos generales**

La Zona Franca y Zona Comercial de Tacna (ZOFRATACNA) es la única Zona Franca del Perú, donde las organizaciones que se encuentran tienen diferentes beneficios del ámbito tributario y aduanero, cuya finalidad es el crecimiento de las actividades permitidas por ley.

Las mercancías que ingresen a la ZOFRATACNA se consideran como si no estuviesen en el territorio aduanero para efectos de la aplicación de los derechos e impuestos de importación, gozando de la presunción de extraterritorialidad aduanera conforme a Ley.

El Arancel Especial solo se aplica a las mercancías que tienen como destino la Zona Comercial de Tacna. Por disposiciones normativas la ZOFRATACNA está obligada a distribuir la recaudación del Arancel Especial que capta a diferentes Entidades del Estado, distribución que se efectúa desde el inicio de la operatividad del sistema por disposición del Decreto Supremo N° 057-90-PCM. En dicha norma legal se estableció la forma de cómo debería ser la distribución del Arancel Especial. En el año 1992 se

modifica esta distribución a través del Decreto Supremo N° 003-92-ICTI-DM, modificándose posteriormente dicha distribución con los Decretos Supremos Nos. 021-2003-MINCETUR y 005-2007-MINCETUR, incrementándose así el número de entidades beneficiarias con el Arancel Especial que recauda la ZOFRATACNA.

Por disposición legal, la distribución del Arancel Especial a las Entidades beneficiarias debe de realizarse las quincenas de cada mes, desconociéndose el destino de lo transferido.

Desde el inicio del Sistema la ZOFRATACNA por concepto del Arancel Especial, ha recaudado US \$ 247 millones de dólares, distribuyéndose dicho monto a nueve entidades del Estado por un monto acumulado de US \$ 174 millones de dólares, situación que ha limitado la ejecución de importantes proyectos de inversión para la ZOFRATACNA, no cumpliéndose con la finalidad que se señala en la Ley 27688, Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna. Así, el art. 1 de la citada norma declara de interés nacional el desarrollo de ZOFRATACNA.

Las organizaciones beneficiarias con la transferencia del Arancel Especial no contribuyen o aportan para el beneficio del sistema de la ZOFRATACNA y de la Región de Tacna. Por citarse a una de la Entidades con mayor recaudación percibida durante la década del 90 al 2015 es el Proyecto Especial de Tacna - PET a quien ZOFRATACNA le ha transferido US \$ 99 millones de dólares americanos para ser destinado para los fines de gasto del Proyecto Vilavilani II Etapa y otros, tal como lo señala el Decreto Supremo N° 021-2003-MINCETUR.

Es necesario referir los dispositivos legales que sustentan la captación, recaudación y distribución del Arancel Especial han sufrido varias modificaciones. Es así que inicialmente mediante Decreto Supremo N°0057-90-PCM, se percibía el 49 % del total recaudado y solo eran tres las entidades beneficiarias; luego 31 % con seis entidades beneficiarias y posteriormente este porcentaje disminuyó a 27 % para la ZOFRATACNA, incrementándose a diez entidades beneficiarias con la distribución del Arancel Especial. Estas continuas modificaciones de la distribución del Arancel Especial en más de dos (2)

décadas en perjuicio de la ZOFRATACNA, no han permitido el desarrollo esperado del Sistema, no cumpliéndose con la finalidad expuesta anteriormente.

Las posibles causas que no han permitido elevar el desarrollo de la ZOFRATACNA, es producto del resultado de las deficiencias y limitaciones del marco normativo, debido a que se asume que no existe una política nacional de Zonas Francas, así como tampoco una política nacional de desarrollar Zonas Comerciales Especiales, al margen de la disminución de la recaudación del Arancel Especial debido a razones de políticas arancelarias de orden nacional (tendencia de baja de los aranceles de importación por acuerdos internacionales, TLC, etc.), cambio de estilo de compra del ciudadano al preferir bienes del régimen general, limitación de sub partidas nacionales que pueden ingresar a la Zona Comercial de Tacna, no ampliación de la franquicia turística, entre otros.

En lo referente a los fines del gasto que se establece en las normas legales, la ZOFRATACNA no efectúa una evaluación o análisis de los informes recibidos de las entidades beneficiarias, por lo que no se implementan en su oportunidad los correctivos necesarios. No se supervisa la inversión para el proyecto VilaVilani, responsablemente. No se verifica en gran medida las obras ejecutadas en infraestructura local, no evalúa los montos asignados al módulo de servicios Tacna con eficiencia. Asimismo, la ZOFRATACNA no supervisa las inversiones en equipamiento e infraestructura y proyectos productivos ejecutados en los CETICOS Ilo, Paita y Matarani.

Con respecto a la ejecución de la distribución del Arancel Especial, el porcentaje destinado al Gobierno Regional de Tacna y al Proyecto Especial de Tacna es alto en comparación a lo asignado a la ZOFRATACNA que es la encargada de captar, recaudar y distribuir dicho Arancel. Por otro lado, debe dejarse sin efecto o de lo contrario redistribuir drásticamente el Arancel Especial para el Proyecto Especial Tacna, pues más de 25 años no ha contribuido al desarrollo de Tacna, no abasteciendo a esta zona de agua y energía, principalmente. Asimismo, se debe evaluar el porcentaje del Arancel Especial que se asigna para la Municipalidad Provincial de Tacna y la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, por no ser el adecuado, más aún si estas Entidades perciben dinero

por el canon minero, rentas de aduanas, etc. Adicionalmente, el porcentaje de la recaudación del Arancel especial para CETICOS Ilo, Matarani y Paita no se justifica ya que son Entidades adscritas a sus gobiernos regionales, y que también no se evidencia resultados positivos de su desarrollo.

Es importante precisar que, al transferir el Arancel Especial a las Entidades beneficiarias, previamente no se deduce el gasto operativo que asume la ZOFRATACNA para la promoción, captación, recaudación y distribución del Arancel Especial.

En cuanto a la Zona Franca, se refleja una oposición cerrada del Ministerio de Economía y Finanzas a toda iniciativa legal que contemple exoneraciones tributarias y mejoramiento del marco legal de la Zona Franca, no promoviéndose por consiguiente la inversión privada. Asimismo, el Comité de Administración de la ZOFRATACNA no ha implementado mejoras en infraestructura en los servicios de redes de agua y alcantarillado, telecomunicaciones y energía eléctrica; así como tampoco desarrolla servicios que generen competitividad a los negocios de los clientes. Con relación a la Zona Comercial, no hay una respuesta de parte del Estado para actualizar la franquicia turística aprobada por Decreto Supremo N° 202-92-EF, modificada por Decreto Supremo N° 153-2007-EF. Los centros comerciales que son parte de la Zona Comercial de Tacna, han perdido competitividad a lo largo de los últimos años debido a la política de desgravación arancelaria; el Comité de Administración de la ZOFRATACNA no implementa nuevas alternativas de ingresos ante la de inversión, así como a su operatividad, por lo que se propondrá la modificación de la normativa legal de la distribución del Arancel Especial. tendencia decreciente del Arancel Especial.

En cuanto a la Zona de Extensión, el ejecutivo no define la delimitación del mismo conforme lo estipula el art. 5 de la Ley 27688 (2002), no se elaboran procedimientos respecto a esta zona que permita su operatividad y funcionamiento en beneficio del Sistema y por ende de la recaudación.

Respecto al desarrollo de las actividades autorizadas, el Comité de Administración de la ZOFRATACNA no impulsa o promueve de manera adecuada y agresiva el desarrollo de las actividades industriales, agroindustriales, de Maquila, ensamblaje, de servicios como actividades de Call Center y Desarrollo de Software por falta de infraestructura en agua, energía eléctrica, habilitación y edificación, existen limitaciones.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Directivo

Es quien toma las decisiones para una estrategia de manera conjunta con los otros directivos del ente organizacional (Montoya, 2015).

Grupos de interés o stakeholders

Partes interesadas que tienen relación con el ente económicos. Pueden ser los trabajadores, clientes, socios, comunidades, medio ambiente, proveedores, entre otros (Bazhal, (2016).

Gestión de Innovación

Son actividades de planificación, organización y control de las innovaciones que se pueden dar en una organización, como de prácticas organizacional y los métodos de organización, entre otros (ISO 56000:2019) (Birkinshaw, Hamel, & Mol, 2008).

Innovación como proceso

Es el proceso que se da cuando implanta una tecnología de producción mejorada así como métodos nuevos para la identificación; que conlleva a la toma de decisiones para hacer una identificación de problemas y su solución (Beije, 1998).

Impacto de una organización

Son los cambios positivos o negativos que generan las decisiones y actividades de un ente organizacional en su entorno socioeconómicos, económico y ambiental (López, Blanco, & Guerra, 2008).

Recursos humanos

Los recursos humanos es la agrupación de trabajadores o empleados que son parte de un ente organizacional, los recursos desarrollan tareas específicas.

Tecnología

Es la agrupación de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que facilitan el diseño, la creación de bienes, servicios, que se adaptan al medio ambiente y satisfacer tanto los requerimientos esenciales como los deseos de las personas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de estudio

Se considera de tipo aplicada. Al respecto, de acuerdo a Carrasco (2019), indica que la investigación aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación se considera de nivel explicativo, debido a que se busca el porqué de los sucesos mediante la implantación de las relaciones causa-efecto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.3 Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental y transeccional. Es no experimental, debido a que se evalúa el fenómeno de estudio que se suscitó y no hay manipulación de alguna variable. Y es transeccional, debido a que se evalúa el fenómeno de estudio en un determinado momento (Carrasco, 2019).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1 Población

La población universal de estudio estuvo conformada por el personal de Zona Franca y Comercial de Tacna, siendo un total de 88.

3.2.2 Muestra aplicar fórmula

Para el presente estudio se determinó la muestra a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

N = Población	: 88
Z = Confianza Estadística 95%	: 1,96
p = q probabilidad éxito / fracaso	: 0,5
E = margen de error	: 0,05
n =	72

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Identificación de variables

-**Variable Independiente:** Gestión de la innovación en la organización

-**Variable dependiente:** Desarrollo institucional

3.3.2 Caracterización de variables

A continuación se presenta en la siguiente tabla, la caracterización de las variables:

3.3.3 Operacionalización de las variables

La siguiente tabla muestra las variables, dimensiones, indicadores, y la escala correspondiente según la variable.

Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Gestión de la innovación en la organización	Gestión de la innovación se evalúa mediante la gestión de la innovación de los métodos de organización, gestión de la innovación de las formas de trabajo y la gestión de la innovación en el ambiente de trabajo.	Innovación en las prácticas organizacionales Innovación en los métodos de organización	Simplificación del trabajo Definir procesos Establecer estructuras Optimizar recursos Nuevos métodos de organización para reparto de responsabilidades Nuevos métodos de división del trabajo Nuevos métodos de división de las tareas Nuevos métodos de disposición de procedimientos	Ordinal
Desarrollo institucional	El desarrollo institucional se evalúa el desarrollo financiero sostenible, calidad de los procesos, gestión del conocimiento, desarrollo personal y profesional, así como el impacto y transformación social	Desarrollo financiero sostenible Calidad de los procesos Gestión del conocimiento Desarrollo personal y profesional Impacto y transformación social	Diversificación de fuentes de ingresos Gestión de compras corporativas Calidad de los procesos estratégicos Calidad de los procesos de soporte Calidad de los procesos estratégicos Calidad de los procesos críticos Buenas prácticas de gestión del conocimiento Actualización de la infraestructura tecnológica Desarrollo del personal profesional Buenas prácticas de responsabilidad social institucional	Ordinal

Nota. la tabla muestra la definición operacional de las variables, Fuente: Elaboración propia

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas

En el presente trabajo de investigación fue la encuesta dirigida al personal administrativo para evaluar la gestión de la innovación en la organización y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna.

3.4.2 Instrumentos

En el presente trabajo de investigación fue el cuestionario dirigido al personal administrativo para evaluar la gestión de la innovación en la organización y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.5.1 Procesamiento de datos

Después de aplicada la encuesta a la población y terminada la recolección de datos, se procedió a lo siguiente:

- Se procesó la encuesta en la SPSS 24.
- Se aplicó la estadística descriptiva para obtener las tablas de distribución de frecuencias que se obtuvo en base a variable e indicadores.

Se aplicó la prueba estadística para la contrastación de la hipótesis, previa obtención de la prueba de la normalidad.

3.5.2 Análisis de datos

A continuación se procedió desarrollar el tratamiento estadístico

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN A NIVEL DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES

4.1.1 Resultados de la investigación a nivel descriptivo de la variable independiente:

Gestión de la innovación en la organización

Tabla 3

Gestión de la innovación en la organización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	12,9	12,9
Regular	47	75,8	88,7
Alto	7	11,3	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

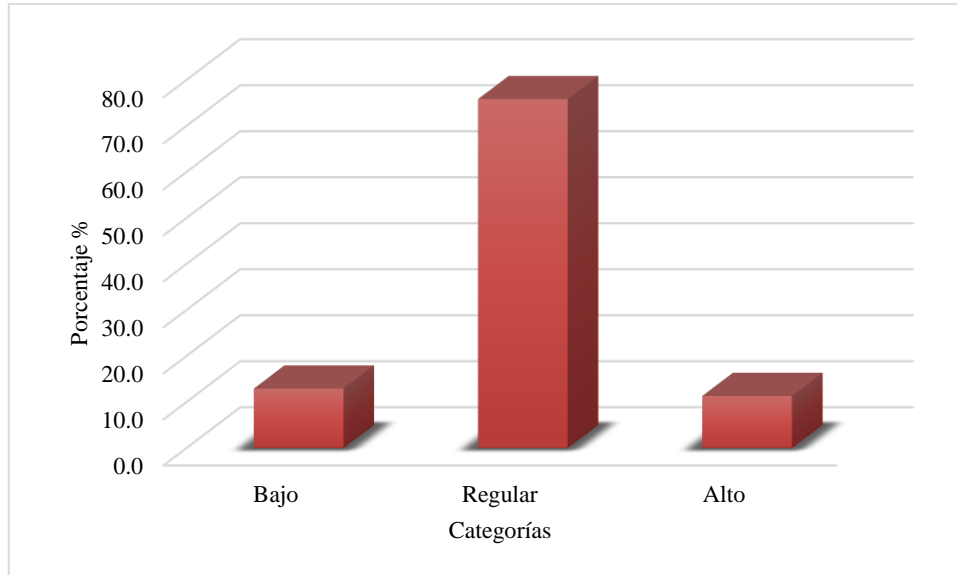
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 4 y figura 1, el 12,9 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la Gestión de la innovación en la organización es bajo, el 75,8 % es regular y el 11,3 %, es alto.

En conclusión, se nota que la mayoría de los encuestados consideran que aún falta desarrollar una óptima gestión de la innovación, sobre todo en la innovación en los métodos de organización, por lo que se hace necesario que los directivos desarrollen estrategias innovadoras de innovación.

Figura 1

Gestión de la innovación en la organización



Nota. Tabla 3

DIMENSIÓN: INNOVACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES

Tabla 4

Innovación en las prácticas organizacionales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	24,2	24,2
Regular	39	62,9	87,1
Alto	8	12,9	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

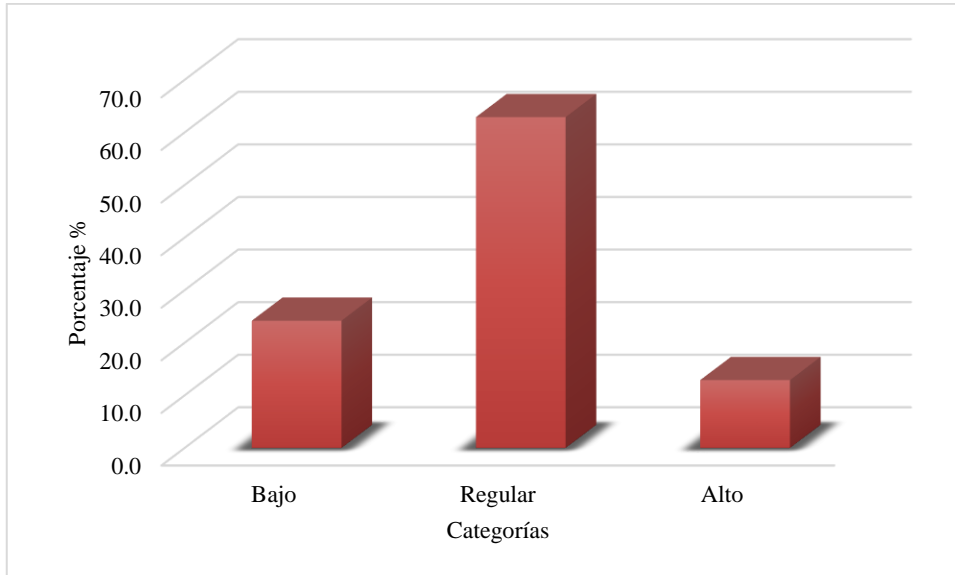
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 4 y figura 2, el 24,2 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la Innovación en las prácticas organizacionales es bajo, el 62,9 % es regular y el 12,9 %, es alto.

Por lo antes referido, los encuestados en su mayoría indican que no desarrollan en gran medida innovación en las prácticas organizacionales, como por ejemplo nuevos métodos de división del trabajo y de tareas.

Figura 2

Innovación en las prácticas organizacionales



Nota. Tabla 4

INDICADOR: SIMPLIFICACIÓN DEL TRABAJO

Tabla 5

Simplificación del trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	17	27,4	27,4
Regular	36	58,1	85,5
Alto	9	14,5	100,0
Total	62	100,0	

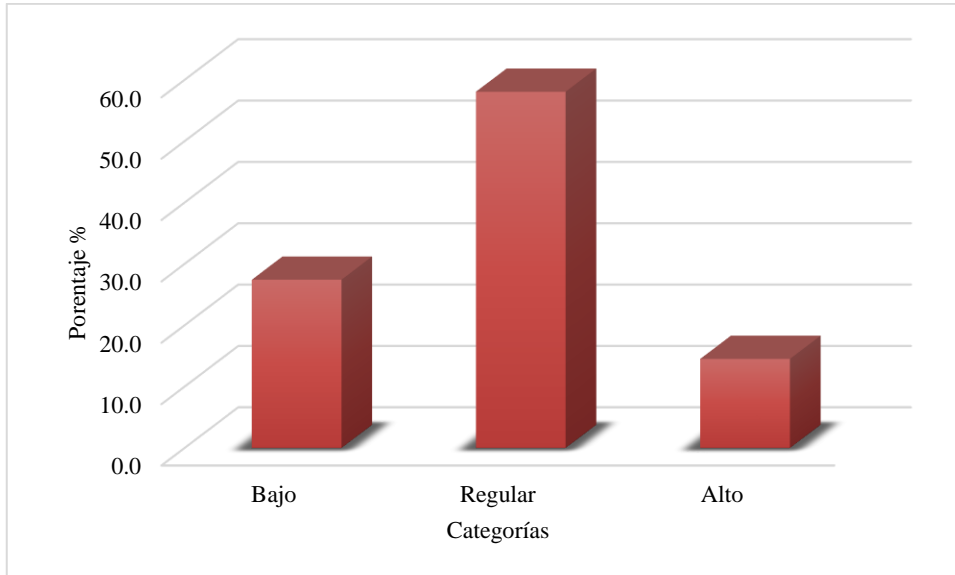
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 5 y figura 3, el 27,4 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la *Simplificación del trabajo* es bajo, el 58,1 % es regular y el 14,5 %, es alto.

Por lo antes referido, se nota que los encuestados en su mayoría, indican que aún no logran optimizar la simplificación administrativa, que se oriente a la gestión por resultados, de acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; entonces, es perentorio que se implemente de estrategia para que se reduzca las cargas administrativas. Y se implemente procedimientos estándar o similares, de forma oportuna, para que se faciliten los trámites y servicios que realizan las entidades.

Figura 3

Simplificación del trabajo

Nota. Tabla 5

INDICADOR: DEFINIR PROCESOS

Tabla 6

Definir procesos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	19	30,6	30,6
Regular	34	54,8	85,5
Alto	9	14,5	100,0
Total	62	100,0	

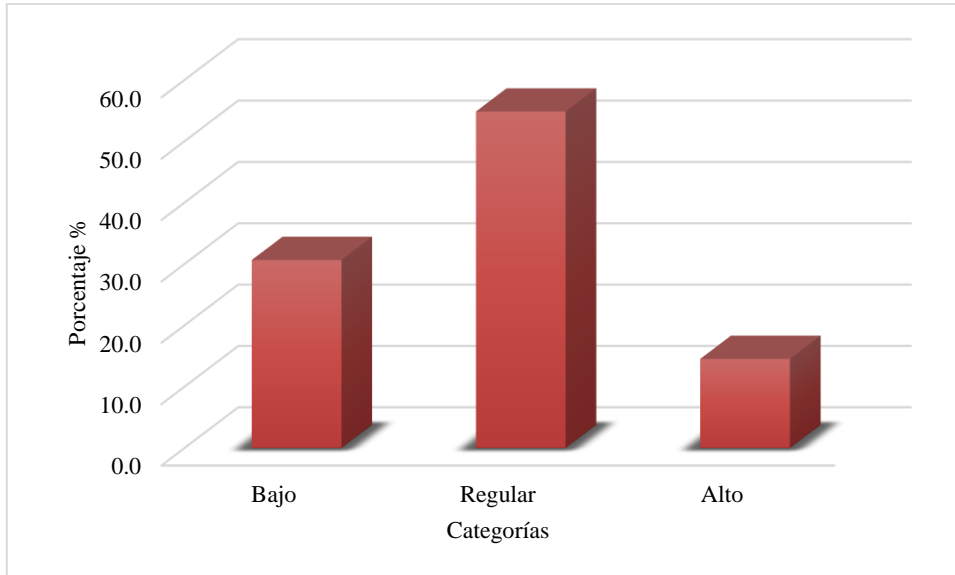
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 6 y figura 4, el 30,6 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la *Definir procesos* es bajo, el 54,8 % es regular y el 14,5 %, es alto.

En consecuencia, la mayoría de los encuestados indican que la definición de proceso se encuentra en un nivel regular, lo que da a entender que se debe definir de manera correcta, sobre todo los procesos operativos, procesos misionales.

Figura 4

Definir procesos*Nota. Tabla 6*

INDICADOR: ESTABLECER ESTRUCTURAS

Tabla 7

Establecer estructuras

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	16,1	16,1
Regular	42	67,7	83,9
Alto	10	16,1	100,0
Total	62	100,0	

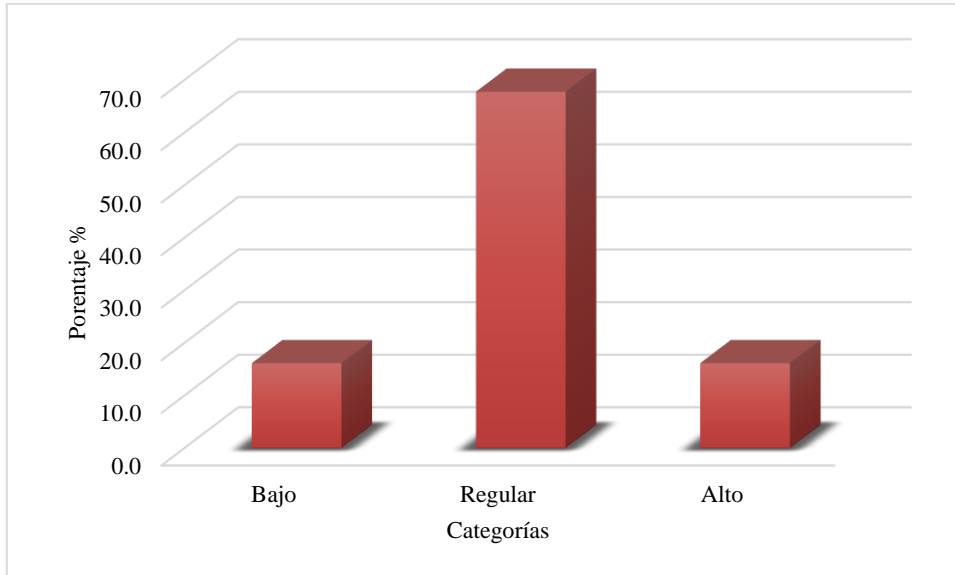
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 7 y figura 5, el 16,1 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que establecer estructuras es bajo, el 67,7 % es regular y el 16,1 %, es alto.

Por consiguiente, la mayoría de los encuestados dan a entender que el establecimiento de las estructura se encuentra en un nivel regular, por lo que se deduce que falta optimizar la forma en que se hace la división y coordinación del trabajo y cómo se asignan funciones y responsabilidades. Se debe definir, al menos, quién hará el trabajo, cómo lo realiza, dónde lo realiza, con qué recursos lo desarrolla, entre otros. Y se determina la estructura organizacional formal e informal.

Figura 5

Establecer estructuras*Nota. Tabla 7*

INDICADOR: OPTIMIZAR RECURSOS

Tabla 8

Optimizar recursos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	16	25,8	25,8
Regular	36	58,1	83,9
Alto	10	16,1	100,0
Total	62	100,0	

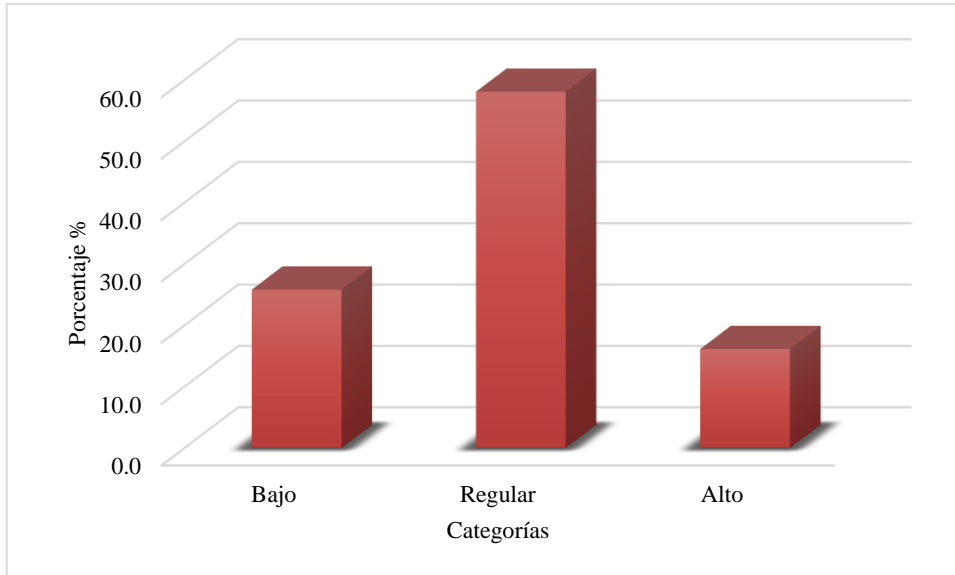
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 8 y figura 6, el 25,8 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que Optimizar recursos es bajo, el 58,1 % es regular y el 16,1 %, es alto.

En consecuencia, la mayoría de los encuestados que la optimización de los recursos se encuentra en un nivel regular, lo que da a entender todavía que falta optimizar los recursos humanos, recursos financieros, recursos tecnológicos, entre otros.

Figura 6

Optimizar recursos*Nota. Tabla 8*

DIMENSIÓN: INNOVACIÓN EN LOS MÉTODOS DE ORGANIZACIÓN

Tabla 9

Innovación en los métodos de organización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	12,9	12,9
Regular	46	74,2	87,1
Alto	8	12,9	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

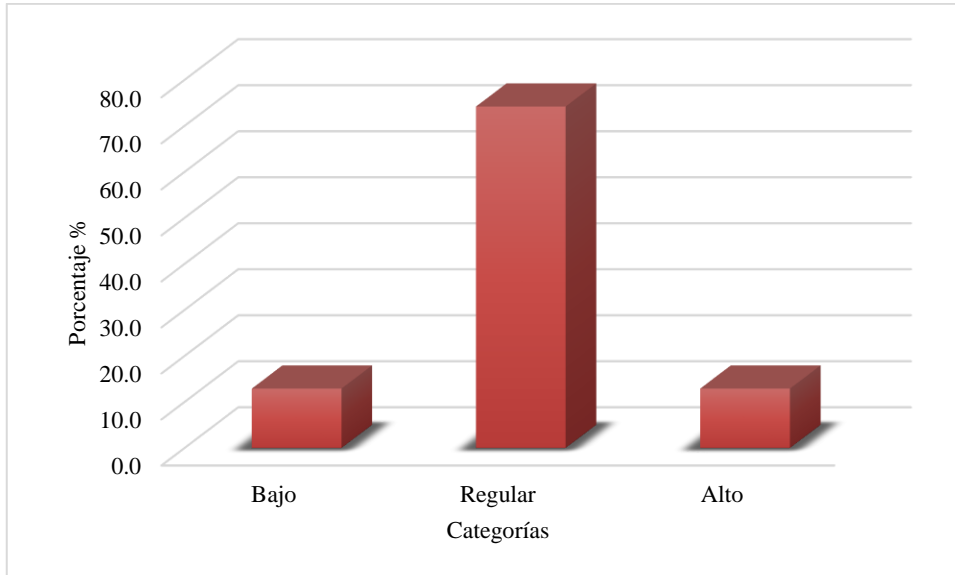
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 9 y figura 7, el 12,9 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la Innovación en los métodos de organización es bajo, el 74,2 % es regular y el 12,9 % es alto.

En resumen, se observa que los encuestados en su mayoría hacen notar que la innovación en los métodos de organización no es óptima sobre todo no se genera en gran medida nuevos métodos de división de las tareas.

Figura 7

Innovación en los métodos de organización



Nota. Tabla 9

INDICADOR: NUEVOS MÉTODOS DE ORGANIZACIÓN PARA REPARTO DE RESPONSABILIDADES

Tabla 10

Nuevos métodos de organización para reparto de responsabilidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	24,2	24,2
Regular	39	62,9	87,1
Alto	8	12,9	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

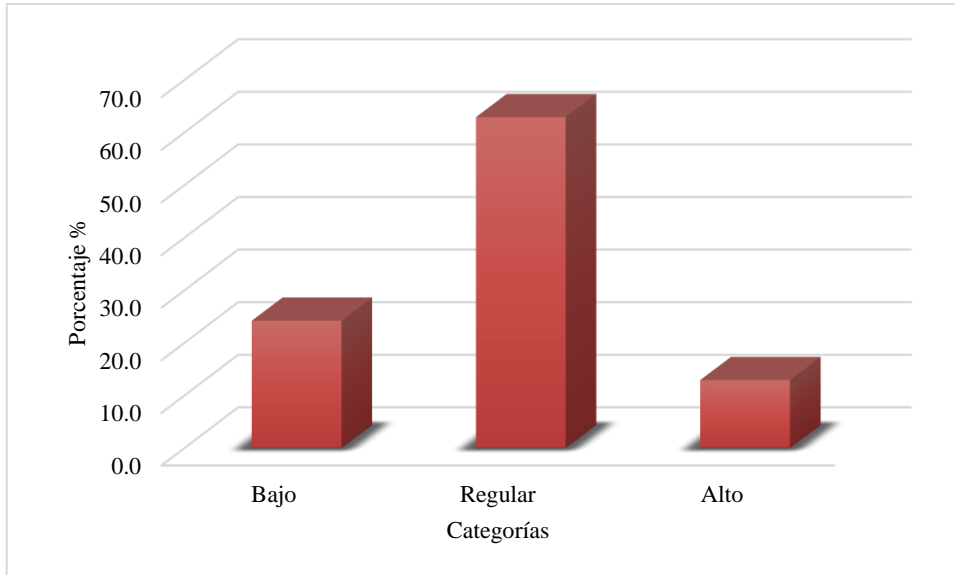
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 10 y figura 8, el 24,2 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la Nuevos métodos de organización para reparto de responsabilidades es bajo, el 62,9 % es regular y el 12,9 % es alto.

Por lo antes referido, los encuestados en su mayoría indican que los nuevos métodos de organización para reparto de la responsabilidad es regular, lo que da a entender que quizá el reparto de la responsabilidad de ejecutar, dirigir, diseñar y planificar, entre otros, no se optimizar en gran medida.

Figura 8

Nuevos métodos de organización para reparto de responsabilidades



Nota. Tabla 10

INDICADOR: NUEVOS MÉTODOS DE DIVISIÓN DEL TRABAJO

Tabla 11

Nuevos métodos de división del trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6	9,7	9,7
Regular	46	74,2	83,9
Alto	10	16,1	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

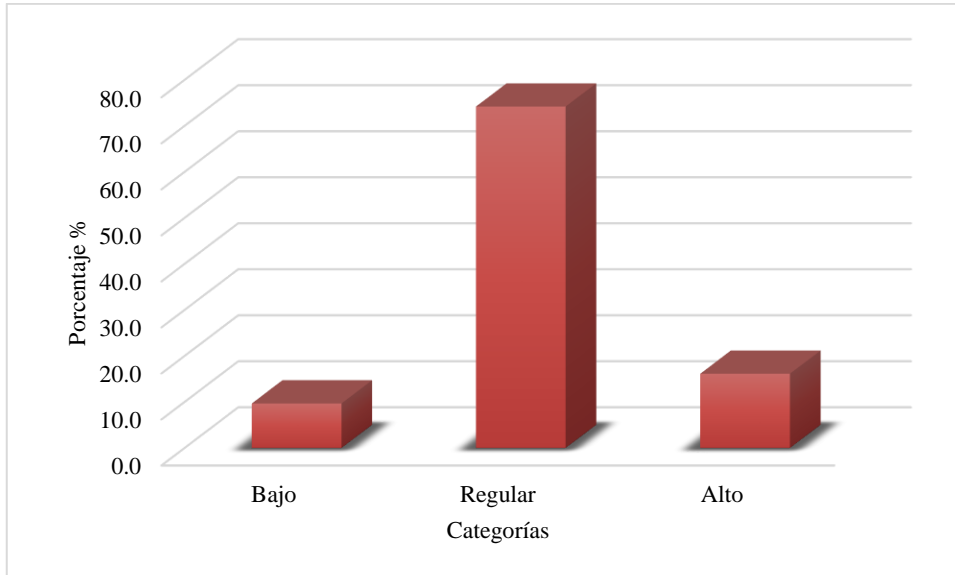
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 11 y figura 9, el 9,7 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la Nuevos métodos de división del trabajo es bajo, el 74,2 % es regular y el 16,1 % es alto.

Por consiguiente, la mayoría de los encuestados indican que los nuevos métodos de división del trabajo es regular, lo que da a entender que no se ha implementado en gran medida los nuevos métodos indicador, por ello la plana directiva debe ejercer un liderazgo efectivo que permita dividir el trabajo de manera efectiva.

Figura 9

Nuevos métodos de división del trabajo



Nota. Tabla 11

INDICADOR: NUEVOS MÉTODOS DE DIVISIÓN DE LAS TAREAS

Tabla 12

Nuevos métodos de división de las tareas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	14,5	14,5
Regular	45	72,6	87,1
Alto	8	12,9	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

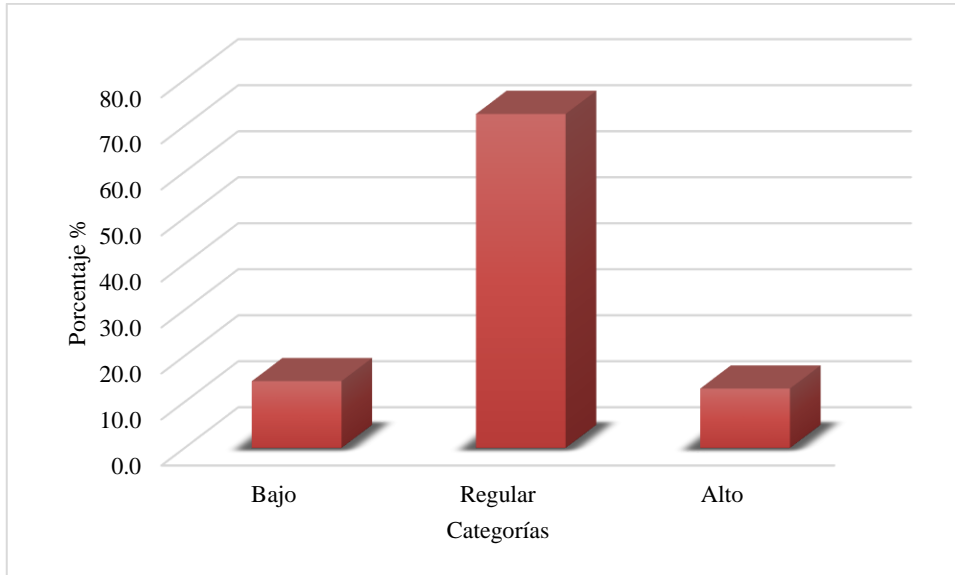
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 12 y figura 10, el 14,5 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que los nuevos métodos de división de las tareas es bajo, el 72,6 % es regular y el 12,9 % es alto.

En consecuencia, los encuestados en su mayoría indican que los nuevos métodos de división de tareas se encuentra en un nivel regular, lo que se deduce que no han realizado novedosas estrategias para implementar a cabalidad nuevos métodos de división de tareas. Para ello, se deberá realizar un exhaustivo diagnóstico de cómo se realiza tal división.

Figura 10

Nuevos métodos de división de las tareas



Nota. Tabla 12

INDICADOR: NUEVOS MÉTODOS DE DISPOSICIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Tabla 13

Nuevos métodos de disposición de procedimientos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	19,4	19,4
Regular	38	61,3	80,6
Alto	12	19,4	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

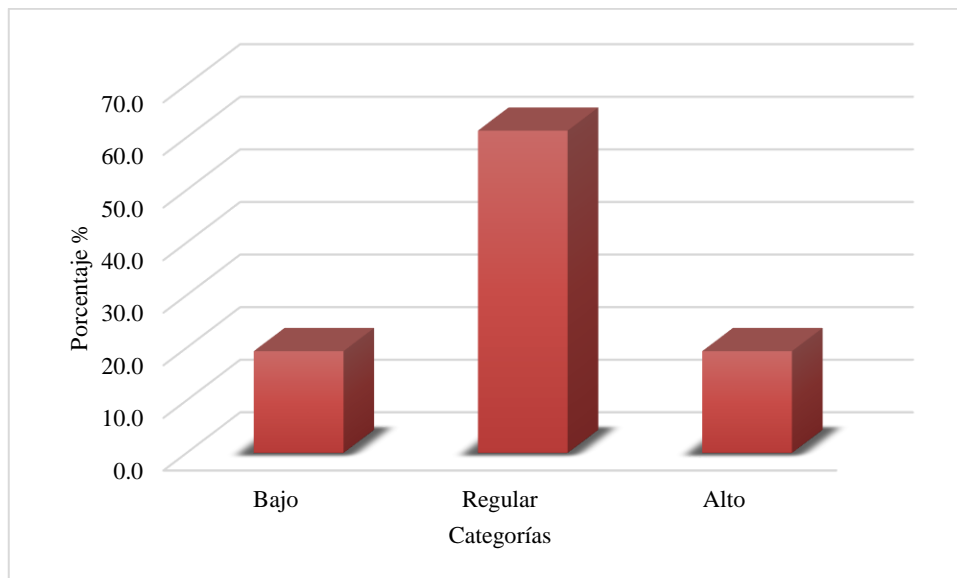
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 13 y figura 11, el 19,4 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que los nuevos métodos de disposición de procedimientos es bajo, el 61,3 % es regular y el 12,9 % es alto.

En consecuencia, los encuestados en su mayoría indican que los nuevos métodos de disposición de procedimientos es regular; lo que se deduce que aún falta la capacidad de innovación por parte de la plana directiva o el área de recursos humanos.

Figura 11

Nuevos métodos de disposición de procedimientos



Nota. Tabla 13

4.1.1.1 Análisis de la variable independiente a nivel de dimensiones

Tabla 14

Análisis de la variable independiente a nivel de dimensiones

Dimensiones	Bajo	Regular	Alto	Total
Innovación en las prácticas organizacionales.	24,2 %	62,9 %	12,9 %	100 %
Innovación en los métodos de organización.	12,9	74,2	12,9	100 %

Nota. Aplicación de cuestionarios

Los datos consignados en la tabla se nota que la innovación en las prácticas organizacionales se encuentra en un nivel regular (62,9 %). Asimismo, la innovación en los métodos de organización es regular (74,2 %), lo que da a entender que la entidad materia de estudio, aún le falta optimizar la gestión de la innovación organizacional.

4.1.2 Resultados de la investigación a nivel descriptivo de la variable dependiente:

DESARROLLO INSTITUCIONAL

Tabla 15

Desarrollo institucional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	16	25,8	25,8
Regular	39	62,9	88,7
Alto	7	11,3	100,0
Total	62	100,0	

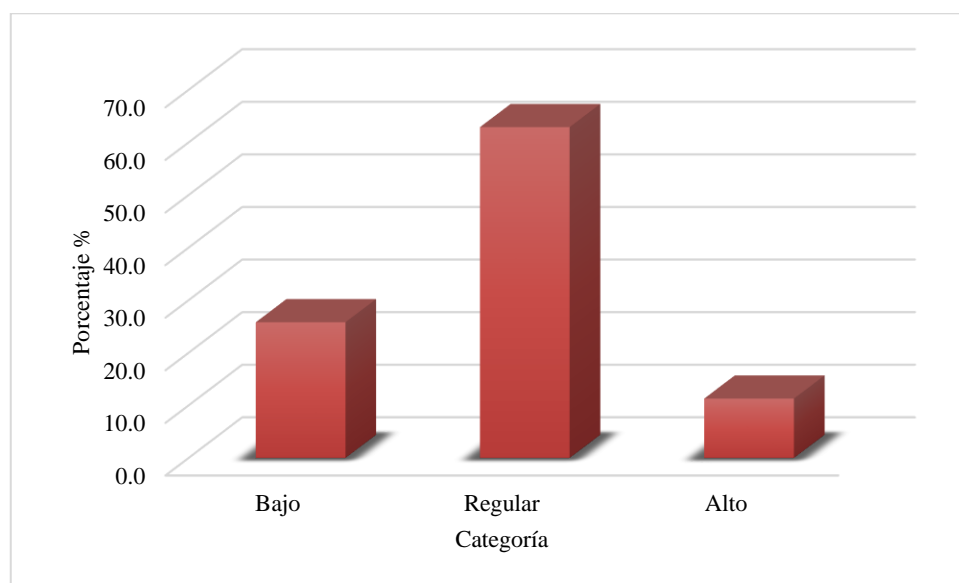
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 15 y figura 12, el 25,8 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que el Desarrollo institucional es bajo, el 62,9 % es regular y el 11,3 % es alto.

En conclusión, la mayoría de los encuestados consideran que aún falta optimizar el desarrollo institucional, con respecto al desarrollo financiero sostenibles, la calidad de los procesos, así como la gestión del conocimiento.

Figura 12

Desarrollo institucional

Nota. Tabla 15

DIMENSIÓN: DESARROLLO FINANCIERO SOSTENIBLE

Tabla 16

Desarrollo financiero sostenible

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	14	22,6	22,6
Regular	43	69,3	91,9
Alto	5	8,1	100,0
Total	62	100,0	

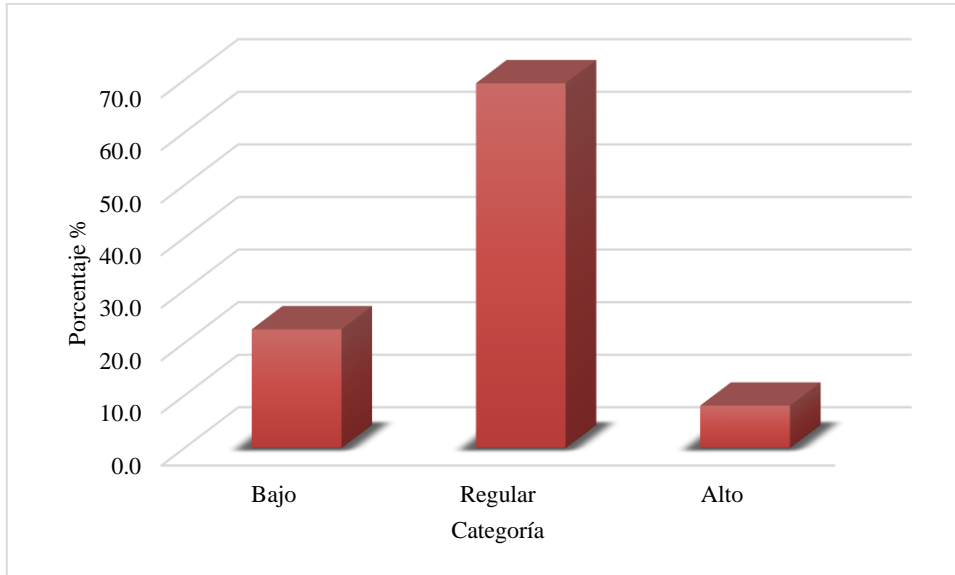
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 16 y figura 13, el 22,6 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que el Desarrollo financiero sostenible es bajo, el 69,3 % es regular y el 8,1 % es alto.

En resumen, se indica que la mayoría de los encuestados consideran que aún falta optimizar el desarrollo financiero sostenible, específicamente en desarrollar una adecuada gestión de compras corporativas.

Figura 13

Desarrollo financiero sostenible*Nota.* Tabla 16

INDICADOR: DIVERSIFICACIÓN DE FUENTES DE INGRESOS

Tabla 17

Diversificación de fuentes de ingresos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	20	32,3	32,3
Regular	34	54,8	87,1
Alto	8	12,9	100,0
Total	62	100,0	

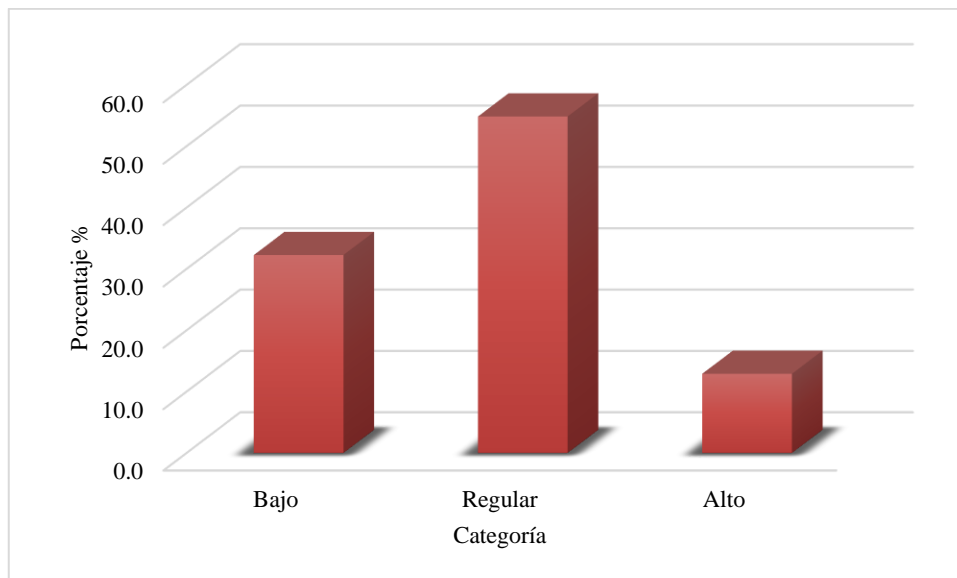
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 17 y figurar 14, el 32,3 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la diversificación de fuentes de ingresos es bajo, el 54,8 % es regular y el 12,9 % es alto.

En consecuencia, la mayoría de los encuestados indica que no se optimiza la diversificación de fuentes de ingresos, lo que da a entender que aún falta optimizar tal diversificación con respecto a los recursos directamente recaudados, como los ingresos corrientes, ingresos de capital, entre otros.

Figura 14

Diversificación de fuentes de ingresos

Nota. Tabla 17

INDICADOR: GESTIÓN DE COMPRAS CORPORATIVAS

Tabla 18

Gestión de compras corporativas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	24,2	24,2
Regular	42	67,7	91,9
Alto	5	8,1	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

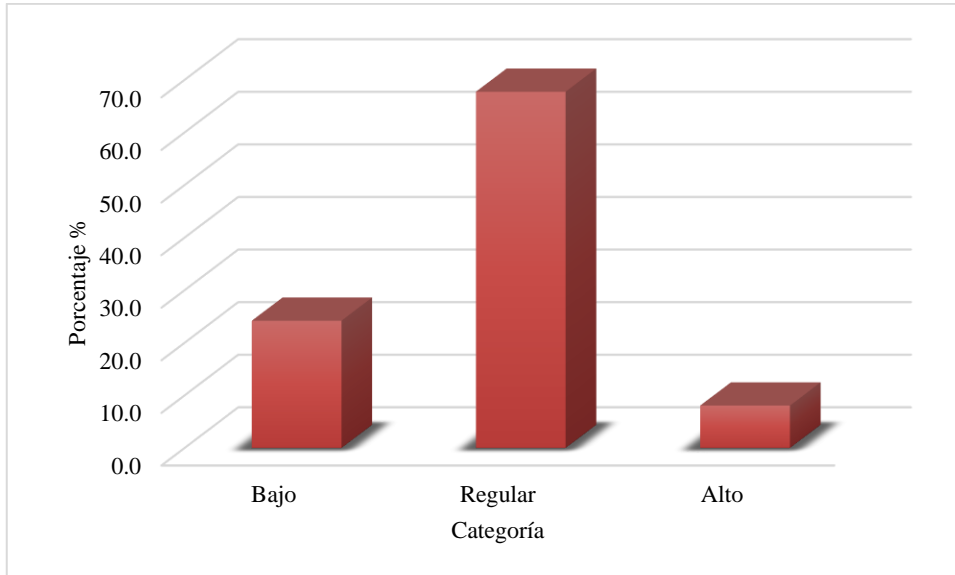
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 18 y figura 15, el 24,2 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la gestión de compras corporativas es bajo, el 67,7 % es regular y el 8,1 % es alto.

Por lo antes referido, los encuestados en su mayoría refieren que la gestión de compras se realiza de manera regular, quizá falta mejorar la planificación de las compras.

Figura 15

Gestión de compras corporativas



Nota. Tabla 18

DIMENSIÓN: CALIDAD DE LOS PROCESOS

Tabla 19

Calidad de los procesos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	16	25,8	25,8
Regular	39	62,9	88,7
Alto	7	11,3	100,0
Total	62	100,0	

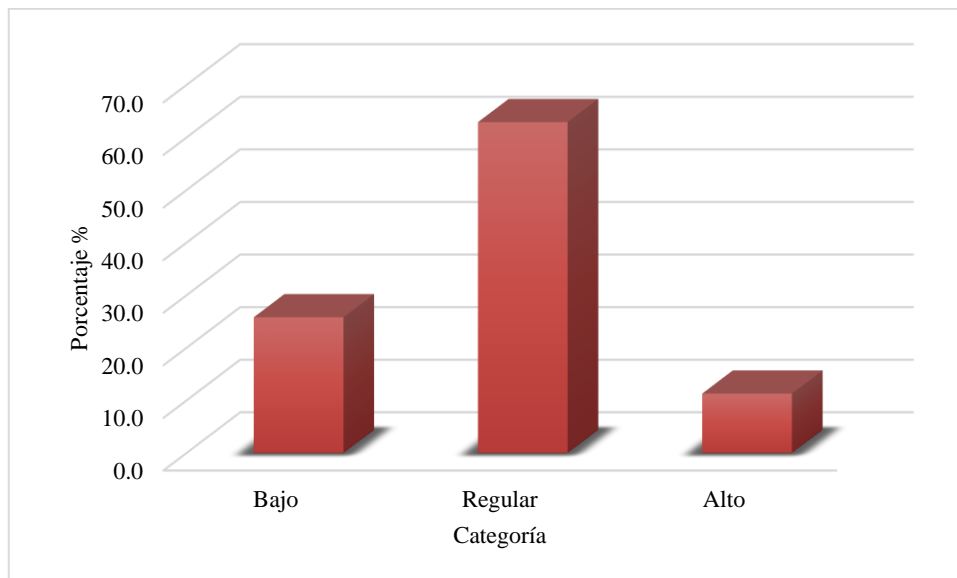
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 19 y figura 16, el 25,8 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la Calidad de los procesos es bajo, el 62,9 % es regular y el 11,3 % es alto.

Por lo antes referido, se indica que la mayoría de los encuestados consideran que no se evidencia una óptima calidad de los procesos, que se ve reflejado en la calidad de los procesos de soporte y los procesos estratégicos.

Figura 16

Calidad de los procesos*Nota.* Tabla 19

INDICADOR: CALIDAD DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

Tabla 19

Calidad de los procesos estratégicos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	29,0	29,0
Regular	37	59,7	88,7
Alto	7	11,3	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

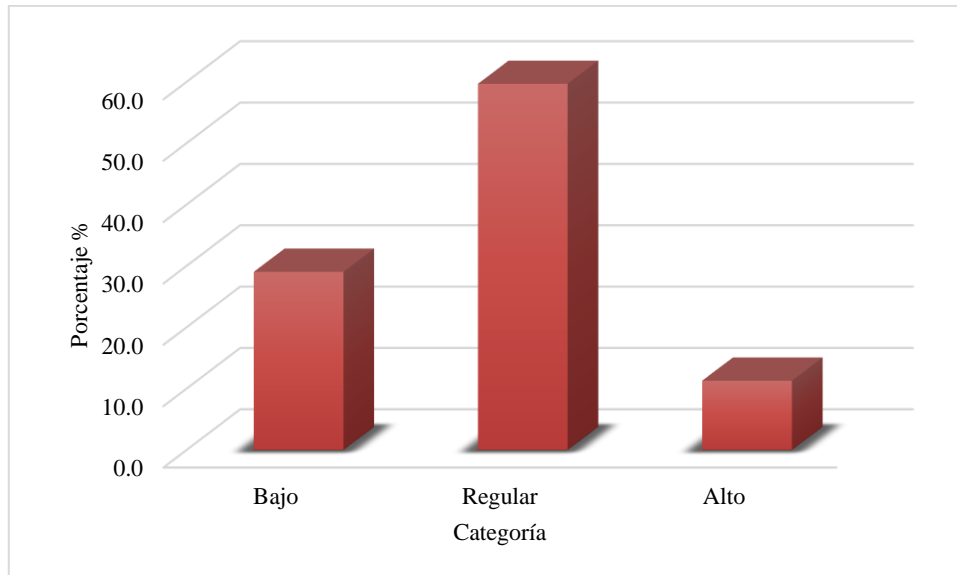
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 19 y figura 17, el 29,0 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la calidad de los procesos estratégicos es bajo, el 59,7 % es regular y el 11,3 % es alto.

En consecuencia, la mayoría de los encuestados indican que la calidad de los procesos estratégicos se realiza regular, lo que hace notar que aún falta optimizar los procesos estratégicos, que incluye la determinación de las políticas internas, estratégicas, metas y objetivos del ente organizativo, así como asegurar su cumplimiento.

Figura 17

Calidad de los procesos estratégicos



Nota. Tabla 19

INDICADOR: CALIDAD DE LOS PROCESOS DE SOPORTE

Tabla 20

Calidad de los procesos de soporte

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	19,4	19,4
Regular	42	67,7	87,1
Alto	8	12,9	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

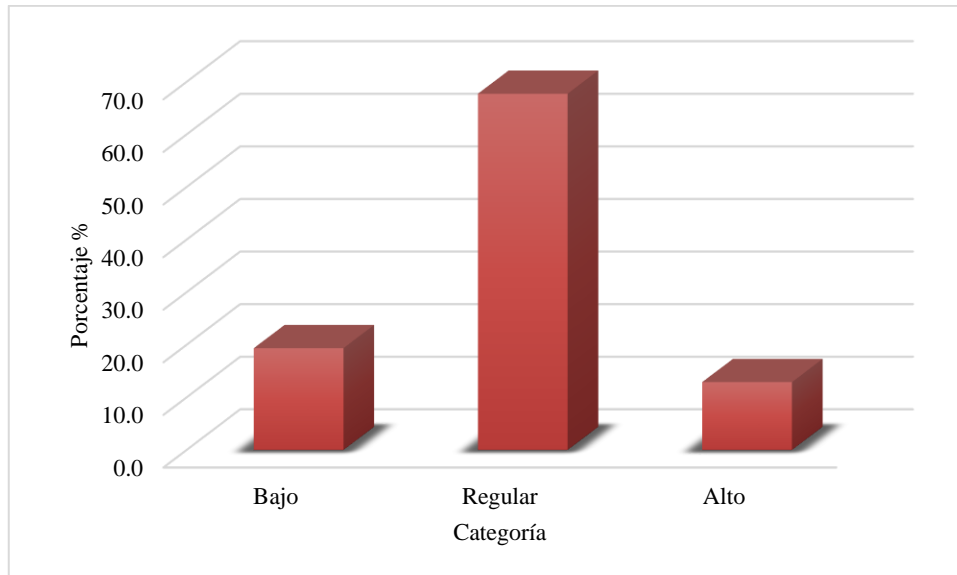
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 20 y figura 18, el 19,4 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la Calidad de los procesos de soporte es bajo, el 67,7 % es regular y el 12,9 % es alto.

Por lo tanto, la mayoría de los encuestados hacen notar que el proceso de soporte es regular, por lo que se deduce que falta optimizar los procesos de soporte que incluye el funcionamiento adecuado de los procesos operativos.

Figura 18

Calidad de los procesos de soporte



Nota. Tabla 22

INDICADOR: CALIDAD DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

Tabla 21

Calidad de los procesos estratégicos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	12,9	12,9
Regular	46	74,2	87,1
Alto	8	12,9	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

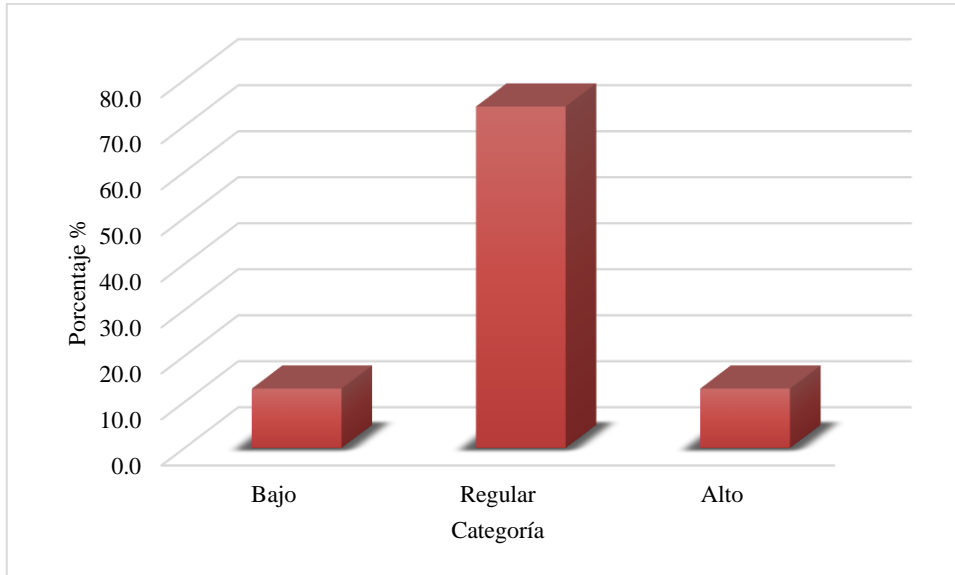
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 21 y figura 19, el 12,9 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la Calidad de los procesos estratégicos es bajo, el 74,2 % es regular y el 12,9 % es alto.

En consecuencia, los encuestados en su mayoría se encuentran en un nivel regular la calidad de los procesos estratégicos que incluye procesos destinados a la definición y control de las metas, estrategias y políticas de la organización.

Figura 19

Calidad de los procesos estratégicos



Nota. Tabla 21

INDICADOR: CALIDAD DE LOS PROCESOS CRÍTICOS

Tabla 22

Calidad de los procesos críticos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	29,0	29,0
Regular	36	58,1	87,1
Alto	8	12,9	100,0
Total	62	100,0	

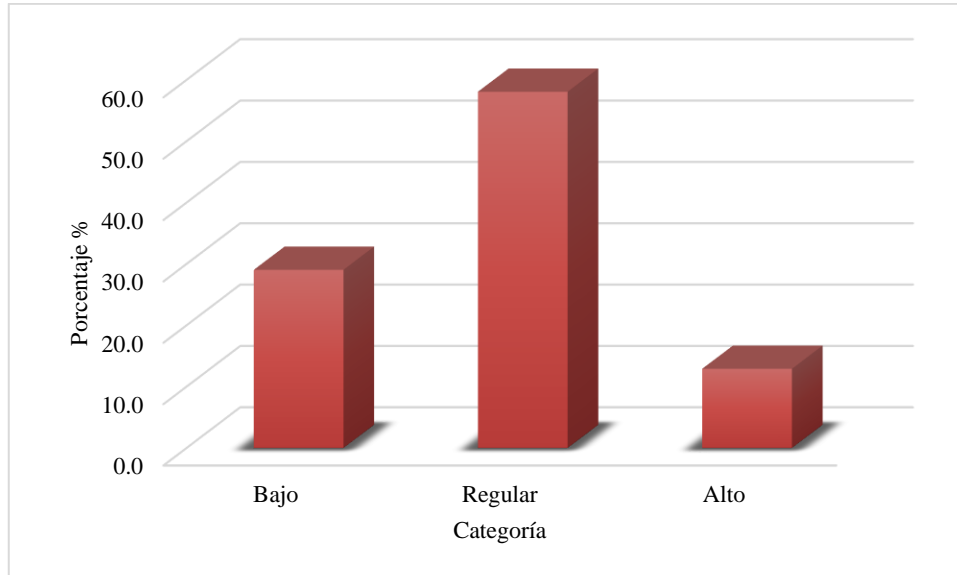
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 22 y figura 20, el 29,0 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la calidad de los procesos críticos es bajo, el 58,1 % es regular y el 12,9 % es alto.

Por consiguiente, la mayoría de los encuestado indican que la calidad de los procesos críticos se encuentran en un nivel regular; entonces da a entender que no logra optimizar la calidad de tales procesos, lo que hace que puede tener un impacto negativo en la organización.

Figura 20

Calidad de los procesos críticos*Nota. Tabla 22*

DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Tabla 33

Gestión del conocimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	29,0	29,0
Regular	37	59,7	88,7
Alto	7	11,3	100,0
Total	62	100,0	

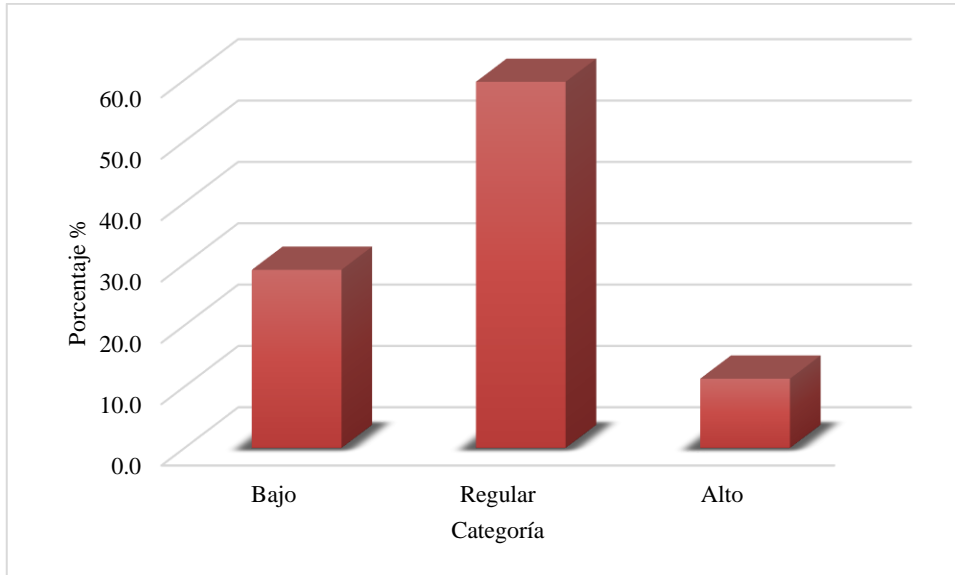
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 23 y figura 21, el 29,0 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la gestión del conocimiento es bajo, el 59,7 % es regular y el 11,3 % es alto.

Por lo antes referido, la mayoría de los encuestados hacen notar que falta optimizar la gestión del conocimiento, que se ve reflejado en que falta optimizar las buenas prácticas de gestión del conocimiento.

Figura 21

Gestión del conocimiento*Nota.* Tabla 23

INDICADOR: BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Tabla 44

Buenas prácticas de gestión del conocimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	21	33,9	33,9
Regular	32	51,6	85,5
Alto	9	14,5	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

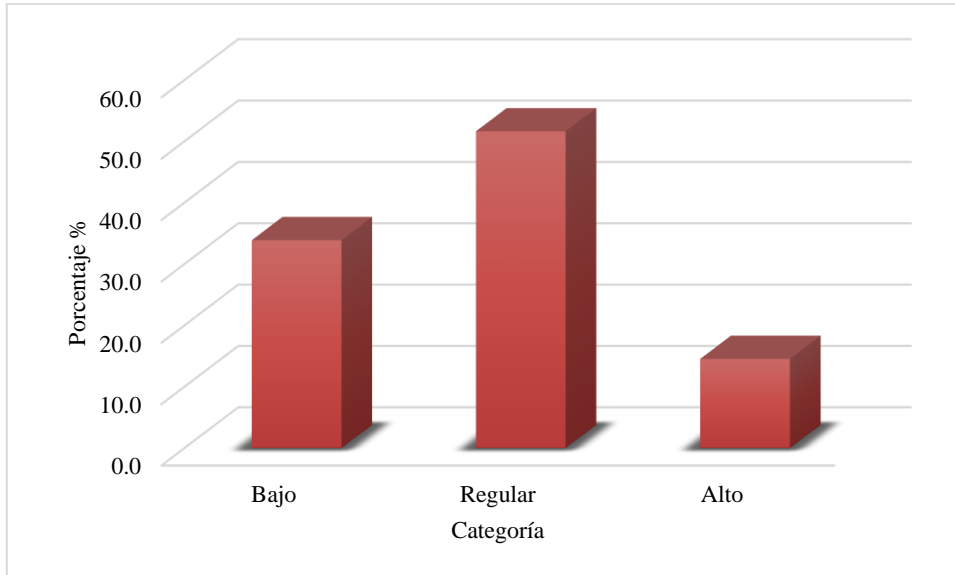
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 24 y figura 22, el 33,9 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que las buenas prácticas de gestión del conocimiento es bajo, el 51,6 % es regular y el 14,5 % es alto.

Por consiguiente, la mayoría de los encuestados indican que las buenas prácticas de gestión del conocimiento se encuentran en un nivel regular; lo que da a entender que el personal debe desarrollar buenas prácticas, que son acciones positivas en cuanto a la gestión del conocimiento es un sistema facilitador que hace la transferencia de experiencias individuales y colectivas.

Figura 22

Buenas prácticas de gestión del conocimiento



Nota. Tabla 24

INDICADOR: ACTUALIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Tabla 55

Actualización de la infraestructura tecnológica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	17	27,4	27,4
Regular	38	61,3	88,7
Alto	7	11,3	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

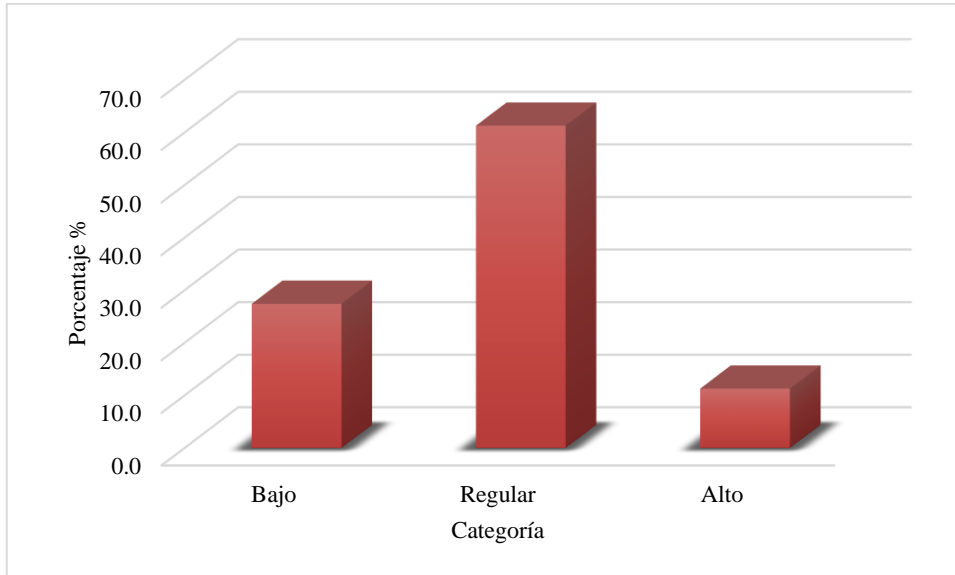
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 25 y figura 23, el 27,4 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que la actualización de la infraestructura tecnológica es bajo, el 61,3 % es regular y el 11,3 % es alto.

Por lo tanto, la mayoría de los encuestados refieren que la actualización de la infraestructura tecnológica es regular, entonces da a entender que falta optimizar la agrupación de componentes tecnológicos que integran un proyecto, soportan las operaciones de un ente organizativo o sustentan una operación.

Figura 23

Actualización de la infraestructura tecnológica



Nota. Tabla 25

DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

Tabla 66

Desarrollo personal y profesional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	29,0	29,0
Regular	37	59,7	88,7
Alto	7	11,3	100,0
Total	62	100,0	

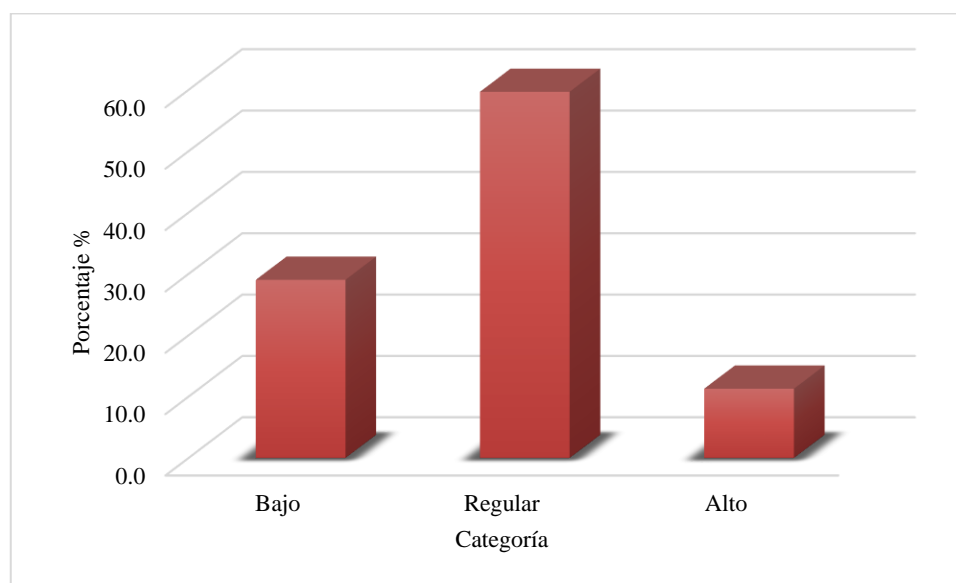
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 26 y figura 24, el 29,0 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que el Desarrollo personal y profesional es bajo, el 59,7 % es regular y el 11,3 % es alto.

Figura 24

Desarrollo personal y profesional



Nota. Tabla 26

INDICADOR: DESARROLLO DEL PERSONAL

Tabla 77

Desarrollo del personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	19,4	19,4
Regular	40	64,5	83,9
Alto	10	16,1	100,0
Total	62	100,0	

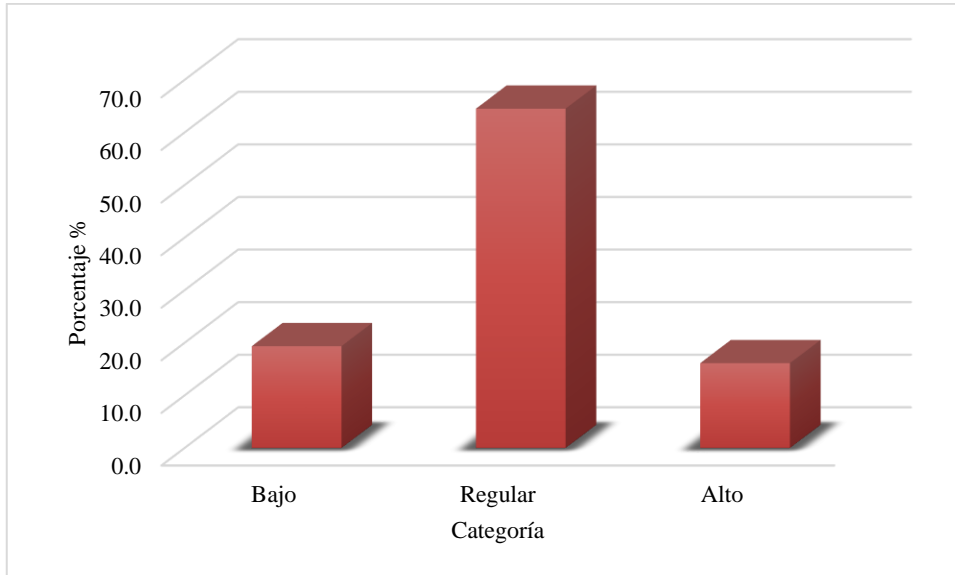
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 27 y figura 25, el 19,4 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que el desarrollo del personal es bajo, el 64,5 % es regular y el 16,1 % es alto.

Por consiguiente, la mayoría de los encuestados indica que el desarrollo personal es regular; lo que da a entender que la organización debe optimizar la capacitación. Además, es primordial el desarrollo del personal para un ente económico, al tener a sus colaboradores capacitados y competentes, porque genera productividad y le da valor agregado

Figura 25

Desarrollo del personal

Nota. Tabla 27

INDICADOR: DESARROLLO PROFESIONAL

Tabla 8

Desarrollo profesional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	19	30,6	30,6
Regular	34	54,9	85,5
Alto	9	14,5	100,0
Total	62	100,0	

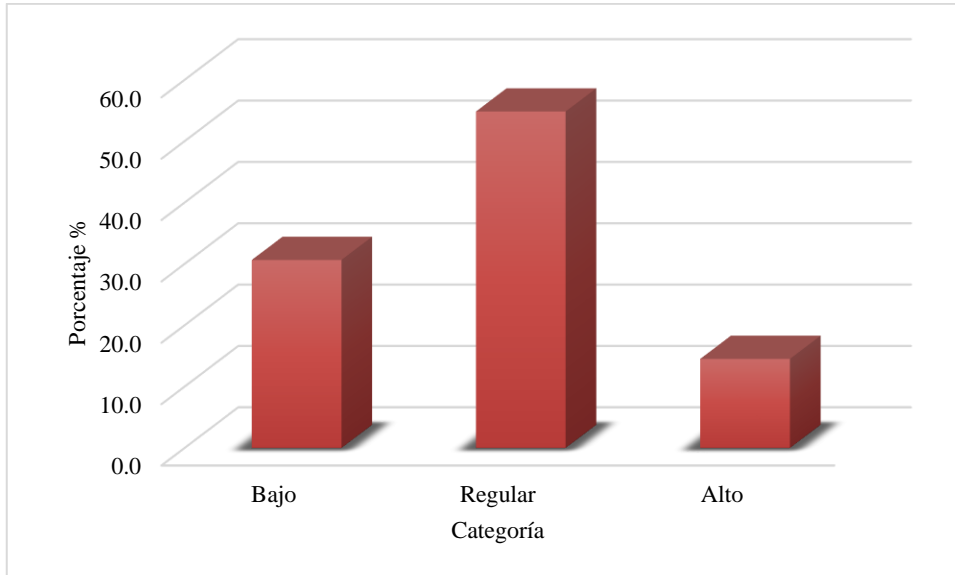
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 28 y figura 26, el 30,6 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que el desarrollo profesional es bajo, el 54,9 % es regular y el 14,5 % es alto.

Por consiguiente, la mayoría de los encuestados indican que el desarrollo profesional es regular, lo que da a entender que falta aún optimizar la planeación de la carrera de los colaboradores dentro de la organización.

Figura 26

Desarrollo profesional

Nota. Tabla 28

DIMENSIÓN: IMPACTO Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL

Tabla 9

Impacto y transformación social

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	19	30,6	30,6
Regular	35	56,5	87,1
Alto	8	12,9	100,0
Total	62	100,0	

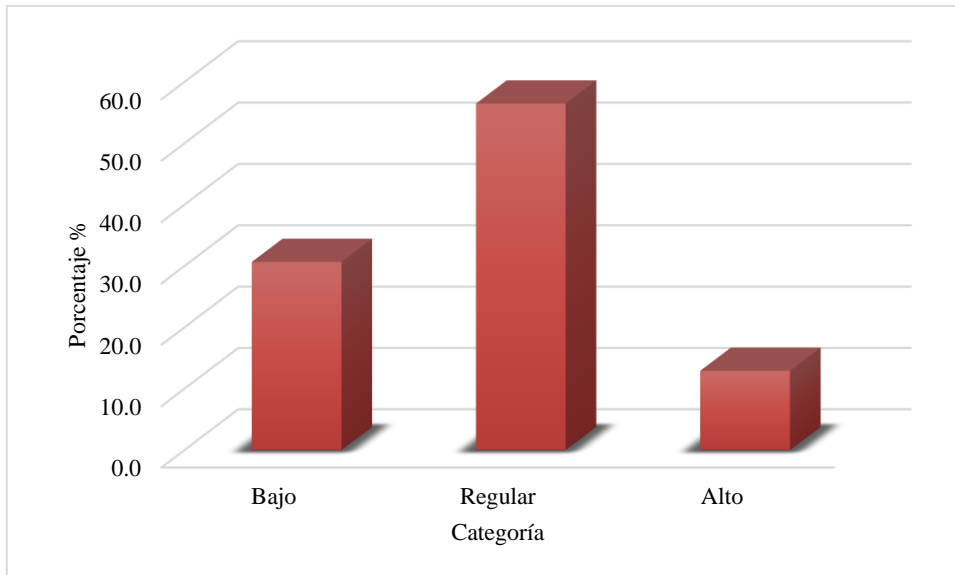
Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 29 y figura 29, el 30,6 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que el impacto y transformación social es bajo, el 56,5 % es regular y el 12,9 % es alto.

En consecuencia, la mayoría de los encuestados indican impacto y transformación social es regular; lo que da a entender que no se presenta en gran medida un gran impacto social; porque aún falta resolver en gran medida un problema social.

Figura 27

Impacto y transformación social*Nota. Tabla 29*

INDICADOR: BUENAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL

Tabla 30

Buenas prácticas de responsabilidad social institucional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	19	30,6	30,6
Regular	35	56,5	87,1
Alto	8	12,9	100,0
Total	62	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

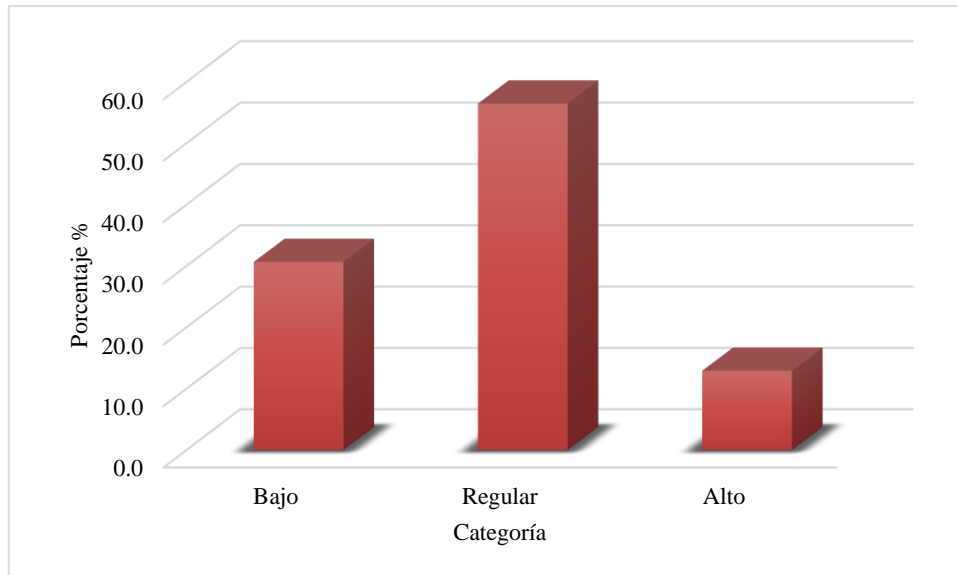
Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 30 y figura 28, el 30,6 % del personal que labora en la Zona Franca y Comercial de Tacna, refieren que las buenas prácticas de responsabilidad social institucional es bajo, el 56,5 % es regular y el 12,9 % es alto.

En consecuencia, la mayoría de los encuestados indican que falta desarrollar buenas prácticas de responsabilidad social institucional; es decir, que falta optimizar procedimientos adecuados que tenga como resultados favorables de la responsabilidad social institucional.

Figura 28

Buenas prácticas de responsabilidad social institucional



Nota. Tabla 30

4.1.2.1 Análisis de la variable a nivel de dimensiones

Tabla 31

Análisis de la variable dependiente a nivel de dimensiones

Dimensiones		Bajo	Regular	Alto	Total
Desarrollo financiero sostenible		22,6 %	69,3 %	8,1 %	100 %
Calidad de los procesos		25,8 %	62,9 %	11,3 %	100 %
Gestión del conocimiento		29,0 %	59,7 %	11,3 %	100 %
Desarrollo personal y profesional		29,0 %	59,7 %	11,3 %	100 %
Impacto y transformación social		30,6 %	56,5 %	12,9 %	100 %

Nota. Aplicación de cuestionarios

La tabla muestra que el desarrollo financiero sostenible es regular (69,3 %), la calidad de los procesos (62,9 %), la gestión del conocimiento es regular (59,7 %) y el impacto y transformación social (56,5 %); lo que da a entender que todavía les falta optimizar su desarrollo institucional.

4.2 Prueba de normalidad

De la variable Gestión de la innovación en la organización

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 32

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total_vi	0,167	62	0,000	0,925	62	0,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Evaluación de la variable Gestión de la innovación en la organización y porque el número de encuestas son 62, lo que hace notar que la columna de prueba de Kolmpgorov-Smirnov, done el pvalor es 0,000 menor que el p-valor es de 0,000, por lo que se rechazó la Ho. Por lo tanto, se determina que Gestión de la innovación en la organización no provienen de una distribución normal.

De la variable Desarrollo institucional

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor $> 0,05$: Se acepta Ho

SIG o p-valor $< 0,05$: Se rechaza Ho

Tabla 103

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total_vd	0,125	62	0,067	0,957	62	0,30

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Evaluación de la variable Desarrollo institucional y porque el número de encuestas son 52, lo que figura según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde el p-valor es de 0,017, lo cual es menor que 0,05 por lo que se rechazó la Ho. Por consiguiente, los datos de la variable Desarrollo institucional no proviene de una distribución normal.

4.3 Contrastación de hipótesis

Verificación de la hipótesis general

a) **Hipótesis Estadística:**

Ho: La gestión de la innovación en la organización no influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

H1: La gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

b) **Nivel:** 5 %=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 114

La gestión de la innovación en la organización y el desarrollo institucional

			Gestión de la innovación en la organización	Desarrollo institucional
Rho de Spearman	Gestión de la innovación en la organización	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 62	0,843 62
	Desarrollo institucional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,843 0,000 62	1,000 62

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

Tabla 125

Información de ajuste de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	58,641			
Final	6,252	52,390	2	,000

Función de enlace: Logit.

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 136

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,570
Nagelkerke	0,687
McFadden	0,476

Fuente: *Elaboración propia.*

e) **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) **Interpretación:**

En la Tabla 35 se ha comprobado que existe relación entre la gestión de la innovación en la organización y el desarrollo institucional; en la tabla 36, observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0,05 en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1). Así mismo, en la tabla 38, se observa según el indicador Nagelkerke, que la influencia de la variable Gestión de la innovación en la organización sobre el desarrollo institucional es de 68,7 %, por tanto: “La gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019”.

Verificación de las Hipótesis Específicas

Verificación de la Primera Hipótesis Específica

a) **Hipótesis Estadística:**

Ho: La innovación en las prácticas organizacionales no influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

H1: La innovación en las prácticas organizacionales influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

b) **Nivel:** 5 % = 0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 37

Innovación en las prácticas organizacionales y el desarrollo institucional

			Innovación en las prácticas organizacionales	Desarrollo institucional
Rho de Spearman	Innovación en las prácticas organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000	0,845
		Sig. (bilateral)		0,000
	Desarrollo institucional	N	62	62
		Coeficiente de correlación	0,845	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	62	62

Nota: Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

Tabla 38

Información de ajuste de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	83,358			
Final	21,359	62,000	2	,000

Función de enlace: Logit.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3914

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,632
Nagelkerke	0,761
McFadden	0,563

Fuente: Elaboración propia.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) Interpretación:

En la Tabla 37 se ha comprobado que existe relación entre la innovación en las prácticas organizacionales y el desarrollo institucional; en la tabla 38, observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1). Así mismo, en la tabla 41, se observa según el indicador Nagelkerke, que la influencia de la innovación en las prácticas organizacionales sobre el desarrollo institucional es de 68,7 %, por tanto: “La gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019”.

Verificación de la Segunda Hipótesis Específica

a) Hipótesis Estadística:

Ho: La innovación en los métodos de organización no influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

H1: La innovación en los métodos de organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

b) **Nivel:** 5 %=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 40

La innovación en los métodos de organización y el desarrollo institucional

			Innovación en los métodos de organización	Desarrollo institucional
Rho de Spearman	Innovación en los métodos de organización	Coeficiente de correlación	1,000	0,696
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	62	62
	Desarrollo institucional	Coeficiente de correlación	0,696*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	62	62

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

Tabla 41

Información de ajuste de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	54,961			
Final	8,115	46,846	2	,000

Función de enlace: Logit.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 42

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,530
Nagelkerke	0,638
McFadden	0,426

Fuente: Elaboración propia.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) Interpretación:

En la Tabla 40 se ha comprobado que existe relación entre la innovación en los métodos de organización y el desarrollo institucional; en la tabla 41, observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1). Así mismo, en la tabla 44, se observa según el indicador Nagelkerke, que la influencia de innovación en los métodos de organización sobre el desarrollo institucional es de 63,8 %, por tanto: “La innovación en los métodos de organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019”.

Verificación de la Tercera Hipótesis Específica

a) **Hipótesis Estadística:**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de la innovación en la organización y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la gestión de la innovación en la organización y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.

b) **Nivel:** 5 % = 0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 153

Gestión de la innovación en la organización y el desarrollo institucional

			Gestión de la innovación en la organización	Desarrollo institucional
Rho de Spearman	Gestión de la innovación en la organización	Coeficiente de correlación	1.000	0,843*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	62	62
	Desarrollo institucional	Coeficiente de correlación	0,843*	1.000
Sig. (bilateral)		0,000		
N		62	62	

Nota: Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

e) **Regla de decisión:**

Rechazar Ho si la Sig es menor a 0,05

No rechazar Ho si la Sig es mayor a 0,05

f) **Interpretación:**

En la Tabla 43 se ha comprobado que existe relación entre la gestión de la innovación en la organización y el desarrollo institucional; observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1), por lo que se concluye que: “Existe relación significativa entre la gestión de la innovación en la organización y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019”.

DISCUSIONES

En el trabajo se ha planteado, como **primera hipótesis específica**: Se ha demostrado que la innovación en las prácticas organizacionales influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. Los datos procesados y recogidos, y presentados en la tabla 5 indica que la innovación en las prácticas organizacionales es regular (62,9 %). Por lo antes referido, los encuestados en su mayoría indican que no desarrollan en gran medida innovación en las prácticas organizacionales, como por ejemplo nuevos métodos de división del trabajo y de tareas. La tabla 6 indica la Simplificación del trabajo es regular (58,1 %). Por lo antes referido, se nota que los encuestados en su mayoría, indican que aún no logran optimizar la simplificación administrativa, que se oriente a la gestión por resultados, de acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; entonces, es perentorio que se implemente de estrategia para que se reduzca las cargas administrativas. Y se implemente procedimientos estándar o similares, de forma oportuna, para que se facilite los trámites y servicios que realizan las entidades.

Según la tabla 7 definir procesos es regular (54,8 %). En consecuencia, la mayoría de los encuestado indicar que la definición de proceso se encuentra en un nivel regular, lo que da a entender que se debe definir de manera correcta, sobre todo los procesos operativos, procesos misionales.

De acuerdo a la tabla 8 indica el establecimiento de las estructura es regular (67,7 %). Por consiguiente, la mayoría de los encuestados dan a entender que el establecimiento de las estructura se encuentra en un nivel regular, por lo que se deduce que falta optimizar la forma en que se hace la división y coordinación del trabajo y cómo se asignan funciones y responsabilidades. Se debe definir, al menos, quién hará el trabajo, cómo lo realiza, dónde lo realiza, con qué recursos lo desarrolla, entre otros. Y se determina la estructura organizacional formal e informal.

De acuerdo a la tabla 9 indica el optimizar recursos es regular (58,1 %). En consecuencia, la mayoría de los encuestados que la optimización de los recursos se encuentra en un nivel regular, lo que da a entender todavía que faltan optimizar los recursos humanos, recursos financieros, recursos tecnológicos, entre otros.

Los resultados registrados de manera previa, corroboran el planteamiento hipotético, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer como el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo coeficiente es 0,845 y el pvalor es menor que el nivel de significancia que es 0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que se ha demostrado que la innovación en las prácticas organizacionales influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. La hipótesis es aceptada. Los resultados obtenidos guardan relación de manera parcial con lo establecido por Montoya (2015), quien concluyó que las organizaciones deben promover la innovación, es decir, generar nuevos procesos, nuevas formas de trabajo, nuevas prácticas organizacionales, para ello se requiere que los integrantes del grupo se comprometan con el ente organizacional para conseguir más competitividad. Al respecto, es primordial que los entes organizacionales deben fomentar la gestión de la innovación con énfasis, para ello se requiere que se tenga personal con competencias profesionales, donde se promueva la innovación en las prácticas organizacionales, innoven los métodos de organización.

Los resultados obtenidos guardan relación en parte con lo abortado por Pinargote (2015), quien concluyó que, si bien es cierto, la Zona Franca y Zona Especial, dinamiza su gestión para generar desarrollo económicos; sin embargo, no es suficiente, por ello los directivos deben promover el fortalecimiento de una cultura de innovación, como por ejemplo en las prácticas organizacionales, así como la innovación de los métodos de organización, para que se optimice el desarrollo financiero sostenible, y la calidad de sus procesos.

En cuanto a la **segunda hipótesis específica**, la innovación en los métodos de organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. Asimismo, la tabla 10, refiere que la innovación en los métodos de organización es regular (74,2 %). En resumen, se observa que los encuestados en su mayoría hacen notar que la innovación en los métodos de organización no es óptima sobre todo no se genera en gran medida nuevos métodos de división de las tareas. Los datos procesados y recogidos, y presentados en la tabla 11 indica que los nuevos métodos de organización para reparto de responsabilidades es regular (62,9 %). Por lo antes referido, los encuestados en su mayoría indican que los nuevos métodos de organización para reparto de la responsabilidad es regular, lo que da a entender que quizá el reparto de la responsabilidad de ejecutar, dirigir, diseñar y planificar, entre otros, no se optimiza en gran medida.

Asimismo, la tabla 12 indica que los nuevos métodos de división del trabajo es regular (74,2 %). Por consiguiente, la mayoría de los encuestados indican que los nuevos métodos de división del trabajo es regular, lo que da a entender que no se ha implementado en gran medida los nuevos métodos indicador, por ello la plana directiva debe ejercer un liderazgo efectivo que permita dividir el trabajo de manera efectiva. Además, la tabla 13 hace notar los nuevos métodos de división de las tareas es regular (72,6 %). En consecuencia, los encuestados en su mayoría indican que los nuevos métodos de división de tareas se encuentra en un nivel regular, lo que se deduce que no han realizado novedosas estrategias para implementar a cabalidad nuevos métodos de división de tareas. Para ello, se deberá realizar un exhaustivo diagnóstico de cómo se realiza tal división.

Como se aprecia en la tabla 14 indica que los nuevos métodos de disposición de procedimientos es regular (61,3 %). En consecuencia, los encuestados en su mayoría indican que los nuevos métodos de disposición de procedimientos es regular; lo que se deduce que aún falta la capacidad de innovación por parte de la plana directiva o el área de recursos humanos.

Los resultados anotados de forma previa, confirman el planteamiento de las hipótesis, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento

estadístico, después de aplicarse y establecer como el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,696, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la innovación en los métodos de organización influyen en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. La hipótesis es aceptada. Los resultados obtenidos guardan relación en parte con lo abordado por Robayro (2016), quien concluyó que, las organizaciones innovadoras, se dan cuando los directivos establecen estrategias de innovación, y este aspecto es crucial para que sobreviva las organizaciones, quienes deben hacer la transformación de su modelo de gestión y así entrar en un proceso de recuperación y sostenibilidad en el tiempo. Por lo que se deduce que aún falta optimizar la innovación en las prácticas organizacionales, que implique la optimización en la simplificación del trabajo, así como una adecuada definición de procesos.

Se consigue éxito en la gestión de la innovación, si es que los grupos de interés interno poseen una adecuada cultura innovadora relacionada con la innovación que permita a las organizaciones identificar los factores clave que caracterizan dicho proceso y que pueden clasificarse en internos y externos a la propia empresa. Se presenta de manera informal, pero debería desarrollarse de manera sistemática, y busca el aprovechamiento de oportunidades del ente organizacional y, por lo general, se genera por la exigencia de los grupos de interés, que cada vez son más exigentes; entonces se hace crucial que en la organización haya personal que sea más creativo, el emprendimiento, el empowerment y la innovación.

Los resultados obtenidos guardan relación con lo tratado por Santos (2017), quien concluyó que la gestión de la innovación es un aspecto crucial para el desarrollo de productos, para que se eleve la competitividad. Al respecto, es evidente la necesidad innove sus procesos de innovación en los métodos de organización que incluya nuevas formas de reparto de responsabilidades, así como nuevos métodos de división de las tareas, y nuevos métodos de disposición de procedimientos, para que la organización dinamice el desarrollo personal y profesional y, sus actividades tengan un impacto y transformación social. Los resultados obtenidos guardan relación en parte con lo sostenido por Aguilar, Santiago, y Vecorena (2018), quienes concluyeron que gran parte

de las innovaciones organizacionales implementadas, por ambas empresas, se relacionaban con la satisfacción laboral y asociaciones estratégicas con el colaborador; estos aspectos se encuentran vinculados a las características de empresas familiares, que son los casos de estudio; sin embargo, se requiere que se innove las prácticas organizacionales, que implique la adecuada definición de procesos, se optimice los recursos, así como se establezca novedosas estructuras.

En lo referente a la **tercera hipótesis específica** existe relación significativa entre la gestión de la innovación y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. De acuerdo a la tabla 4 refieren que la gestión de la innovación en la organización es regular (75,8 %). Y la tabla 16 el desarrollo institucional es regular (62,9 %). En conclusión, la mayoría de los encuestados consideran que aún falta optimizar el desarrollo institucional, con respecto al desarrollo financiero sostenibles, la calidad de los procesos, así como la gestión del conocimiento.

La tabla 17 indica que el desarrollo financiero sostenible el 69,3 % es regular. En resumen, se indica que la mayoría de los encuestados consideran que aún falta optimizar el desarrollo financiero sostenible, específicamente en desarrollar una adecuada gestión de compras corporativas.

De acuerdo a la tabla 18 refieren que la diversificación de fuentes de ingresos es regular (54,8 %). En consecuencia, la mayoría de los encuestados indica que no se optimiza la diversificación de fuentes de ingresos, lo que da a entender que aún falta optimizar tal diversificación con respecto a los recursos directamente recaudados, como los ingresos corrientes, ingresos de capital, entre otros.

Según la tabla 19 refieren que la gestión de compras corporativas es regular (67,7 %). Por lo antes referido, los encuestados en su mayoría refieren que la gestión de compras se realiza de manera regular, quizá falta mejorar la planificación de las compras.

Como se aprecia en la tabla 20 indica que la calidad de los procesos es regular (62,9 %).

Por lo antes referido, se indica que la mayoría de los encuestados considera que no se evidencia una óptima calidad de los procesos, que se ve reflejado en la calidad de los procesos de soporte y los procesos estratégicos.

Como se aprecia en la tabla 21, refieren que la calidad de los procesos estratégicos es regular (59,7 %). En consecuencia, la mayoría de los encuestados indica que la calidad de los procesos estratégicos se realiza regular, lo que hace notar que aún falta optimizar los procesos estratégicos, que incluye la determinación de las políticas internas, estratégicas, metas y objetivos del ente organizativo, así como asegurar su cumplimiento. De acuerdo a la tabla 22 que la calidad de los procesos de soporte es regular (67,7 %). Por lo tanto, la mayoría de los encuestados hace notar que el proceso de soporte es regular, por lo que se deduce que falta optimizar los procesos de soporte que incluye el funcionamiento adecuado de los procesos operativos.

Como se aprecia en la tabla 23 indica la calidad de los procesos estratégicos es regular (74,2 %). En consecuencia, los encuestados en su mayoría se encuentran en un nivel regular la calidad de los procesos estratégicos que incluyen procesos destinados a la definición y control de las metas, estrategias y políticas de la organización.

Según la tabla 24 la calidad de los procesos críticos es regular (58,1 %). Por consiguiente, la mayoría de los encuestados indica que la calidad de los procesos críticos se encuentran en un nivel regular; entonces da a entender que no logra optimizar la calidad de tales procesos, lo que hace que puede tener un impacto negativo en la organización.

La tabla 25 la gestión del conocimiento es regular (59,7 %). Por lo antes referido, la mayoría de los encuestados hace notar que falta optimizar la gestión del conocimiento, que se ve reflejado en que falta optimizar las buenas prácticas de gestión del conocimiento.

La tabla 26 indica que las buenas prácticas de gestión del conocimiento es regular (51,6 %). Por consiguiente, la mayoría de los encuestados indica que las buenas prácticas de gestión del conocimiento se encuentran en un nivel regular; lo que da a entender que el personal debe desarrollar buenas prácticas, que son acciones positivas en cuanto a la

gestión del conocimiento es un sistema facilitador que hace la transferencia de experiencias individuales y colectivas.

Como se aprecia en la tabla 27 la actualización de la infraestructura tecnológica es regular (61,3 %). Por lo tanto, la mayoría de los encuestados refiere que la actualización de la infraestructura tecnológica es regular, entonces da a entender que falta optimizar la agrupación de componentes tecnológicos que integran un proyecto, soportan las operaciones de un ente organizativo o sustentan una operación.

Como se aprecia en la tabla 28 el desarrollo personal y profesional es regular (59,7 %). Según la tabla 29 el desarrollo del personal es regular (64,5 %). Por consiguiente, la mayoría de los encuestados indica que el desarrollo personal es regular; lo que da a entender que la organización debe optimizar la capacitación. Además, es primordial el desarrollo del personal para un ente económico, al tener a sus colaboradores capacitados y competentes, porque genera productividad y le da valor agregado.

Según la tabla 30 el desarrollo profesional es regular (54,9 %). Por consiguiente, la mayoría de los encuestados indica que el desarrollo profesional es regular, lo que da a entender que falta aún optimizar la planeación de la carrera de los colaboradores dentro de la organización. Como se aprecia en la tabla 31 que el impacto y transformación social es regular (56,5 %). En consecuencia, la mayoría de los encuestados indica impacto y transformación social es regular; lo que da a entender que no se presenta en gran medida un gran impacto social; porque aún falte resolver en gran medida un problema social.

Como se aprecia en la tabla 32 que las buenas prácticas de responsabilidad social institucional se encuentra en un nivel regular (56,5 %). En consecuencia, la mayoría de los encuestados indica que falta desarrollar buenas prácticas de responsabilidad social institucional; es decir, que falta optimizar procedimientos adecuados que tenga como resultados favorables de la responsabilidad social institucional.

Los resultados anotados anteriormente, confirman el planteamiento hipotético, lo que se refuerza con la verificación efectuada. Según el tratamiento estadístico, después

de aplicarse y establecer como el coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor es 0,843 menor que el nivel de significancia que es 0,05; se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que existe relación significativa entre la gestión de la innovación y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. La hipótesis es aceptada. Los resultados obtenidos tienen parcial coincidencia con lo abordado por Delgado (2018), quien concluyó que, a nivel global, muchos entes organizacionales, están priorizando la innovación; entonces, se requiere de personal competente para promover los cambios tecnológicos o la innovación de procesos para generar buenos productos y servicios que sea una atracción a los clientes, trabajadores, y proveedores, entre otros.

Los resultados obtenidos tienen parcial coincidencia con lo sostenido por Córdova (2019), quien concluyó que existe una deficiente innovación en dicho instituto, debido a una baja innovación institucional, a una pobre especialización tecnológica y a una ineffectividad de la dirección renovadora; quizá sea como resultado de que no han innovado en gran medida los métodos de organización que incluya el reparto de responsabilidades y los nuevos métodos de división del trabajo, lo que implicará que no haya calidad de sus procesos. Entonces, se determinó que la innovación administrativa y de la cultura organizacional en el instituto indicado no es tan adecuada, como resultado también de una insuficiente innovación institucional, a una pobre especialización tecnológica y a una ineffectividad de la dirección renovadora, así como presenta bajos niveles inadecuados de Innovación institucional y Comunicación organizacional.

Los resultados obtenidos tienen parcial coincidencia con lo tratado por Quintanilla (2021), quien concluyó que la organización no optimiza la innovación empresarial siendo una herramienta muy valiosa para fortalecer el desempeño organizacional, sobre todo debería desarrollar una buena gestión de la innovación en organización que incluya innovar en gran medida las prácticas organizacionales, así como innovar en los métodos de organización.

Los resultados obtenidos tienen parcial coincidencia por lo abordado por Quispe (2021), quien concluyó que el ente educativo deben desarrollar una buena gestión de la

innovación en la organización que incluya nuevos métodos de organización para repartir las responsabilidades, nuevos métodos de tareas, así como nuevos métodos de disposición de procedimientos.

Finalmente, se planteó como **hipótesis general** que: “Se ha determinado que la gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019”. La información procesada y referenciada sobre cada hipótesis específica, así como las verificaciones estadísticas efectuadas, consolidan la hipótesis final. Los resultados obtenidos tienen parcial coincidencia con lo abordado por Astocaza (2021), quien concluyó que es preponderante priorizar la gestión de la innovación en la organización, es decir la innovación de las prácticas organizacionales, que involucra la simplificación del trabajo, la correcta definición de procesos, así como la optimización de recursos; todo ello que permita elevar la gestión del conocimiento y el desarrollo personal y profesional de los colaboradores

Los resultados obtenidos tienen parcial coincidencia por Vila (2022), que presentaron como resultados que la gestión del conocimiento se relaciona de manera significativa con la innovación organizacional de las instituciones educativas de Puente Piedra. Entonces, entre sus conclusiones, refiere que un factor crucial para desarrollar de manera efectiva la innovación organizacional es la gestión del conocimiento, que permitirá en alguna medida innovar las prácticas organizacionales y los métodos de organización.

Los resultados obtenidos tienen parcial coincidencia con lo abordado por Marin (2018), que tuvo como resultados que la gestión de la innovación influye de manera significativa en la competitividad en las empresas agroindustriales. El estudio concluyó que, la gestión de la innovación influye de manera significativa en la competitividad de las empresas agroindustriales rubro aceituna de la región; donde se resalta que todavía no logran mejorar la innovación de procesos, por ello es fundamental que potencien sus competencias de innovación.

Los resultados obtenidos tienen parcial coincidencia con lo tratado por Ticona (2018), que tuvo como resultados: La relación entre la gestión de la innovación

empresarial y la fidelización de clientes si es significativa. Asimismo, la gestión de la innovación empresarial presenta un nivel moderado, en cuanto la fidelización de clientes. El estudio concluyó que la innovación empresarial y la fidelización de clientes de las microempresas de centros comerciales, se relacionan de forma significativa. Al respecto, se nota que aún a la organización materia de estudio le falta optimizar la innovación por estrategia, que incluye que se introduzca nuevos procesos, para que se capture los mercados, y permita la reducción de los precios, y la innovación de elevar la competitividad.

Los resultados obtenidos tienen parcial coincidencia con lo abordado por Saavedra y Deza (2021), que presentaron como resultados determinan que la influencia de la gestión de innovación en el nivel de comercialización de las empresas del sector agroexportador es significativa directa y positiva, según el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.942$.

Al respecto, falta optimizar la innovación en ventas, en distribución, en marketing, y en tecnología de información, que permita garantizar la sostenibilidad de la organización, por es ello es crucial que la plana directiva ejerza un buen liderazgo efectivo para que se fortalezca la gestión de la innovación, que se conseguirá con una gestión óptima de los proyectos, lo que implica que los recursos humanos deben poseer competencias para la ejecución eficaz y eficiente de la ejecución de proyectos, y se vinculen los resultados de un proyecto con las metas comerciales. Pero también se requiere financiamiento para innovar procesos para realizar inversiones que coadyuve a la producción de bienes y servicios; y de esta manera se asegure la innovación y se protejan los resultados que se obtengan.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019, según el coeficiente de correlación de Spearman Rho es 0,843. Así mismo, en la tabla 38, se observa según el indicador Nagelkerke, que la influencia de la variable gestión de la innovación en la organización sobre el desarrollo institucional es de 68,7 %.
2. Se ha demostrado que la innovación en las prácticas organizacionales influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019, según el coeficiente de correlación de Spearman Rho es 0,845. Asimismo, la innovación de las prácticas organizacionales es regular (62,9 %), siendo los indicadores con mayor porcentaje en la categoría regular: establecer estructuras (67,7 %); simplificación del trabajo (58,1 %) y optimizar recursos (58,1 %). Así mismo, en la tabla 41, se observa según el indicador Nagelkerke, que la influencia de la innovación en las prácticas organizacionales sobre el desarrollo institucional es de 68,7 %,
3. Se ha determinado que la innovación en los métodos de organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019, según el coeficiente de correlación de Spearman Rho es 0,696. Asimismo, la innovación en los métodos de organización es regular (62,9 %), siendo los indicadores con mayor porcentaje en la categoría regular, nuevos métodos de división del trabajo (74,2 %) y nuevos métodos de división de las tareas (72,6 %). Así mismo, en la tabla 44, se observa según el indicador Nagelkerke, que la influencia de innovación en los métodos de organización sobre el desarrollo institucional es de 63,8 %.
4. Se ha demostrado que existe relación significativa entre la gestión de la innovación y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019, según el coeficiente de correlación de Spearman Rho es 0,843. Asimismo, según las tablas de frecuencia la gestión de la innovación es regular (75,8 % y desarrollo institucional es regular (62,9 %).

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que el Gerente General disponga el desarrollo de un Programa de Fortalecimiento de gestión de la innovación en la organización para que se optimice el desarrollo institucional de la Zona Franca y Comercial de Tacna.

2. Se sugiere que el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto coordine con la Gerencia de Operaciones para que participen de manera sustantiva en el programa de fortalecimiento de gestión de la innovación y se enfoquen sobretodo en la innovación en las prácticas organizacionales para el mejoramiento del desarrollo institucional de la Zona Franca y Comercial de Tacna.

3. Se sugiere que el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto coordine con la Gerencia de Operaciones y desarrollen estrategias de innovación en los métodos de organización para considerarlo en el programa de fortalecimiento de gestión de la innovación y permita elevar el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna.

4. Se sugiere que ha demostrado que el Gerente General disponga el desarrollo de un Programa de sensibilización sobre la importancia de fortalecer la gestión de la innovación para elevar el desarrollo institucional en Zona Franca y Comercial de Tacna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Afcha, S. (2011). *Innovaciones organizacionales y su efecto sobre el desempeño empresarial*. Revista Venezolana de Gerencia.

Aguilar, K.; Santiago, M. y Vecorena, C. (2018). *Análisis de la relación entre la implementación de innovaciones organizacionales y el desempeño en dos casos de empresas familiares del Sector ECOAMBIENTAL*. (Tesis presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial y Pública Pontificia Universidad Católica Del Perú).

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12381/aguilarsantiagovecorena_analisis_de_la_relacion_entre_la_implementacion_de_innovaciones_organizacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Armbruster, H., Bikfalvi, A., Kinkel, S., y Lay, G. (2008). *Organizational innovation: The challenge of measuring non-technical innovation in large-scale surveys*.

Technovation, 28(10), 644-657. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2008.03.003>

Arraut, L. C. (2008). *La innovación de tipo organizacional en las empresas manufactureras de Cartagena de indias*, (22), 185-203.

Astocaza, D. (2021). *Las innovaciones del tipo organizacional y sus implicancias para un sistema sociotécnico en una mediana empresa industrial de consumo masivo*.

(Tesis para optar el grado académico de magíster en gestión y política de la innovación y la tecnología, en la Pontificia Universidad Católica del Perú).

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20893/ASTOCAZA_SU%c3%81REZ_DEN%c3%8d_MIJAIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barrutia, J. y Seclen, J. (2019). *Gestión de la innovación empresarial*. Editorial PUCP

- Bazhal, I. (2016). *The Theory of Economic Development of J.A. Schumpeter: Key Features*. Kyiv: NaUKMA.
- Beije, P. (1998). *Technology change in the modern economy*. United Kingdom: Elgar.
- Birkinshaw, J., Hamel, G., & Mol, M. J. (2008). Management innovation. *Academy of management Review*, 33(4), 825-845.
[https://pdfs.semanticscholar.org/b3d5/1cac8ffdecdf851febda356a2382ab8c083d.p df](https://pdfs.semanticscholar.org/b3d5/1cac8ffdecdf851febda356a2382ab8c083d.pdf)
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). *Service blueprinting: a practical technique for service innovation*. *California management review*, 50(3), 66-94.
<http://paulallen.ca/documents/2014/06/service-blueprinting-a-practical-technique-for-service-innovation.pdf/>
- Bresciani, S., Thrassou, A., & Vrontis, D. (2013). *Change through innovation in family businesses: evidence from an Italian sample*. *World Review World Review of Entrepreneurship Management and Sustainable Development*, 9(2), 195-215.
- Calvo De Mora, S. (2021). *Gestión de la calidad*. Ediciones Pirámide
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Córdova, T. (2019). *Percepción de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el Instituto Privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019*. (Tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración.
[https://repositorio.ucv.edu.\)pe/bitstream/handle/20.500.12692/43875/Trinidad_CF A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43875/Trinidad_CF_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delgado, D. (2018). *Gestión de la innovación empresarial en las MYPEs del sector industrial formal en el Distrito de Abancay Año 2017*. (tesis de grado). Universidad

Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Escorza, P. y Valls, J. (2003). *Tecnología e innovación en la empresa*. Ediciones de la Universitat Politecnica de Catalunya, Barcelona.

Gunday, G., Ulusoy, G., Kilic, K., & Alpkan, L. (2011). *Effects of innovation types on firm performance*. *International Journal of Production Economics*, 133, 662-676.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2011.05.014>
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3095/QuispeEdwin_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Incio, R. y Ramos, S. (2021). *La gestión del cambio e innovación organizacional. Revisión sistemática tesis para obtener el título de licenciado en administración en la Universidad Cesar Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77801/Incio_CRK_Ramos_VSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kline, S. y Rosenberg, N. (1986). *An overview of innovation, en The Positive Sum Strategy: Hamessing Technology for Economic Growth*.

Lázaro, J. (2019). *Gestión de la Innovación. Un factor crítico de éxito para evitar la obsolescencia de la empresas*. Ebook

López, O., Blanco, M., & Guerra, S. (2008). Evolución de los modelos de la gestión de innovación. *Innovaciones de negocios*, 5(10), 251-264.

Marin, C. (2018). *Gestión de la innovación y su influencia en la competitividad en las empresas agroindustriales, rubro aceituna de la región Tacna, año 2016*. (Tesis para optar el grado de maestría con mención en gestión empresarial).
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3470>

- Montoya, M. (2015). *Gestión de la Innovación: efectos del clima de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores Lima*. (tesis de doctorado). Universitat politècnica de Catalunya.
- Osorio, C. (2010). El arte de fallar. *Harvard Business Review*, 76-85.
http://www.academia.edu/24440714/Osorio_HBR_El_Arte_de_Fallar
- Pinargote, L. (2015). *La Zona Franca de Manabí y la Zona Especial de Desarrollo económico, de la Universidad de Guayaquil- Ecuador*. (Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil - Ecuador).
- Quintanilla, M. (2021). *Revisión sistemática de la innovación empresarial y el desempeño organizacional en las empresas*. (Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en administración en la Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67571/Quintanilla_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, E. (2021). *Gestión del conocimiento e innovación organizacional en los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. (Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, en la Universidad del Pacífico).
repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7908/1/TESIS%20%20%20DAVID%20PINARGOTE%20-%20%20MAESTRIA%20EN%20TRIBUTACION%20Y%20FINANZAS%20U%20GUAYAQUIL.pdf
- Robayro, V. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico. *Suma de Negocios* 7 (2016) 125-140. Universidad de Colombia. file:///C:/Users/Jaime-Laptop/Downloads/1-s2.0-

S2215910X1600015X-main.pdf.

- Rothwell, R. (1994). Towards the Fifth-generation Innovation Process. *International Marketing Review*, 11(1), 7-31.
<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02651339410057491>
- Saavedra, B. y Deza, M. (2021). *Influencia de la gestión de innovación en el nivel de comercialización de las empresas del sector Agroexportador - Tacna, 2018; tesis Universidad Privada de Tacna*. (Tesis Para obtener el grado académico de: maestro en ingeniería comercial y negocios internacionales, en la Universidad Priada de Tacna). <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1809/Saavedra-Tafur-Deza-Soto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, R. y Vásquez, L. (2020). *Introducción a la gestión de empresa*. Ediciones Pirámide
- Santos, D. (2017). *Gestión de la Innovación en una PYME peruana de base tecnológica: un caso de estudio*. (Tesis para optar al título de magister en gestión y política de la innovación y la tecnología). [tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9983/SANTOS_LLAVE_GESTION_DE_LA_INNOVACION_EN_UNA_PYME_PERUANA_DE_BASE_TECNOLOGICA_UN_CASO_DE_ESTUDIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9983/SANTOS_LLAVE_GESTION_DE_LA_INNOVACION_EN_UNA_PYME_PERUANA_DE_BASE_TECNOLOGICA_UN_CASO_DE_ESTUDIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ticona, M. (2018). *Gestión de la innovación empresarial y su relación con la fidelización de los clientes en Las Microempresas de Centros Comerciales, Tacna 2018*. (Tesis para optar el título de licenciadas en administración de negocios internacionales en la Universidad Privada de Tacna). <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/736/Ticona-Solis-Margiory.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Totterdell, P., Leach, D., Birdi, K., Clegg, C., & Wall, T. (2002). An investigation of the contents and consequences of major organizational innovations. *International Journal of Innovation Management*, 6(4), 343a€“368.

Vila, A. (2022). *Gesti3n del conocimiento e innovaci3n organizacional de las Instituciones Educativas de Puente Piedra*. (Tesis para obtener el grado acad3mico de: maestro en gesti3n p3blica en la Universidad C3sar Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84700/Vila_SAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Volberda, H. W., Van Den Bosch, F. A. J., & Heij, C. V. (2013). Management innovation: Management as fertile ground for innovation. *European Management Review*, 10(1). <https://doi.org/10.1111/emre.12007>

Wright, P.M., & McMahan, C.G. (1992). *Theoretical perspectives for strategic human resource management*. *Journal of Management*, 18, 295-320.

ANEXOS

Anexos:**Anexo 1: Matriz de consistencia****MATRIZ DE CONSISTENCIA****GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE LA ZONA FRANCA Y COMERCIAL DE TACNA, AÑO 2019**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo la gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019?.</p> <p>Problemas específicos a) ¿Cómo la innovación en las prácticas organizacionales influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019?. b) ¿Cómo la innovación en los métodos de organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019?.</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo la gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.</p> <p>Objetivo específicos a) Establecer cómo la innovación en las prácticas organizacionales influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. b) Determinar cómo la innovación en los métodos de organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. c) Establecer cuál es la relación que existe entre la gestión de</p>	<p>Hipótesis general La gestión de la innovación en la organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.</p> <p>Hipótesis específicas a) La innovación en las prácticas organizacionales influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. b) La innovación en los métodos de organización influye en el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019. c) Existe relación significativa entre la</p>	<p>-Variable Independiente: Gestión de la innovación en la organización</p> <p>-Variable dependiente: Desarrollo institucional</p>	<p>Diseño No experimental Transeccional.</p> <p>Población La población universal de estudio estará conformada por el personal de Zona Franca y Comercial de Tacna, siendo un total de 88</p> <p>Muestra La muestra fue censal.</p> <p>Materiales y/o instrumentos Para el presente estudio se aplicará los instrumentos cuestionarios para evaluar la gestión de la innovación en la organización y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna.</p>

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la innovación y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019?.	la innovación y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.	gestión de la innovación y el desarrollo de la Zona Franca y Comercial de Tacna, año 2019.		
---	---	--	--	--

Anexos 2: Instrumentos

Instrumentos

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN EN LA ZONA FRANCA Y COMERCIAL DE TACNA, AÑO 2019

Sr. Sra. Srta.

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar: **GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN EN LA ZONA FRANCA Y COMERCIAL DE TACNA, AÑO 2019**. El presente documento tiene fines estrictamente académicos. Por consiguiente, mucho agradeceré a usted responder los ítems, marcando con una (X), de acuerdo a las alternativas que, a continuación, se presenta:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítem	1	2	3	4	5
	INNOVACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES					
	Simplificación del trabajo					
1	En la institución, se innova en las prácticas organizacionales mediante la simplificación del trabajo, eficazmente.					
2	En la institución, se innova en las prácticas organizacionales mediante la simplificación del trabajo, de acuerdo a normas.					
	Definir procesos					
3	En la institución, en la institución, se innova en las prácticas organizacionales mediante la definición de procesos,					
4	En la institución, se innova en las prácticas organizacionales mediante la definición de procesos, de acuerdo a normas.					
	Establecer estructuras					
5	En la institución, En la institución, se innova en las prácticas organizacionales mediante el establecimiento de estructuras, eficazmente. .					
6	En la institución, en la institución, se innova en las prácticas organizacionales mediante el					

	establecimiento de estructuras, de acuerdo a normas.					
	Optimizar recursos					
7	En la institución, en la institución, se innova en las prácticas organizacionales mediante la optimización de recursos, eficazmente.					
8	En la institución, se innova en las prácticas organizacionales mediante la optimización de recursos, de acuerdo a normas.					
	INNOVACIÓN EN LOS MÉTODOS DE ORGANIZACIÓN					
	Nuevos métodos de organización para reparto de responsabilidades					
9	En la institución, se innova en los métodos de organización mediante la organización para reparto de responsabilidades, eficazmente.					
10	En la institución, se innova en los métodos de organización mediante la organización para reparto de responsabilidades, de acuerdo a normas.					
	Nuevos métodos de división del trabajo					
11	En la institución, se innova en los métodos de organización mediante métodos de división del trabajo eficazmente.					
12	En la institución, se innova en los métodos de organización mediante de división del trabajo, de acuerdo a normas.					
	Nuevos métodos de división de las tareas					
13	En la institución, se innova en los métodos de organización mediante la división de las tareas eficazmente.					
14	En la institución, se innova en los métodos de organización mediante Nuevos métodos de división de las tareas, de acuerdo a normas.					
	Nuevos métodos de disposición de procedimientos					
15	En la institución, se innova en los métodos de organización mediante Nuevos métodos de disposición de procedimientos, eficazmente.					
16	En la institución, se innova en los métodos de organización mediante Nuevos métodos de disposición de procedimientos, de acuerdo a normas.					

Sr. Sra. Srta.

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar: DESARROLLO DE LA ZONA FRANCA Y COMERCIAL DE TACNA, AÑO 2019. El presente documento tiene fines estrictamente académicos. Por consiguiente, mucho agradeceré a usted responder los ítems, marcando con una (X), de acuerdo a las alternativas que, a continuación, se presenta:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	DESARROLLO FINANCIERO SOSTENIBLE					
	Diversificación de fuentes de ingresos					
1	En la institución, la diversificación de fuentes de ingresos se realiza de manera eficaz.					
2	En la institución, la diversificación de fuentes de ingresos se realiza de acuerdo a normas.					
	Gestión de compras corporativas					
3	En la institución, se realiza la gestión de compras corporativas de manera eficaz.					
4	En la institución, la gestión de compras corporativas se desarrolla de acuerdo a normas.					
	CALIDAD DE LOS PROCESOS					
	Calidad de los procesos estratégicos					
5	En la institución, la calidad de los procesos estratégicos se logra oportunamente.					
6	En la institución, la calidad de los procesos estratégicos se logra de acuerdo a normas.					
	Calidad de los procesos de soporte					
7	En la institución, la calidad de los procesos de soporte se logra oportunamente.					
8	En la institución, la calidad de los procesos de soporte se logra de acuerdo a normas.					
	Calidad de los procesos estratégicos					
9	En la institución, la calidad de los procesos estratégicos se logra oportunamente.					
10	En la institución, la calidad de los procesos estratégicos se logra de acuerdo a normas.					

	Calidad de los procesos críticos					
11	En la institución, la calidad de los procesos críticos se logra oportunamente.					
12	En la institución, la calidad de los procesos críticos se logra de acuerdo a normas.					
	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO					
	Buenas prácticas de gestión del conocimiento					
13	En la institución, las buenas prácticas de gestión del conocimiento se desarrollan en gran medida.					
14	En la institución, las buenas prácticas de gestión del conocimiento se desarrollan de acuerdo a normas.					
	Actualización de la infraestructura tecnológica					
15	En la institución, la actualización de la infraestructura tecnológica se logra oportunamente.					
16	En la institución, la actualización de la infraestructura tecnológica se desarrollan de acuerdo a normas.					
	DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL					
	Desarrollo del personal					
17	En la institución, el desarrollo del personal se logra oportunamente.					
18	En la institución, el desarrollo del personal se realiza de acuerdo a normas.					
	Desarrollo profesional					
19	En la institución, el desarrollo profesional se logra oportunamente.					
20	En la institución, el desarrollo profesional se realiza de acuerdo a normas.					
	IMPACTO Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL					
	Buenas prácticas de responsabilidad social institucional					
21	En la institución, las buenas prácticas de responsabilidad social institucional se realiza en gran medida.					
22	En la institución, las buenas prácticas de responsabilidad social institucional se realiza de acuerdo a normas.					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

TABLA 1
ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

APLICACIÓN DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CRHOMBACH

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 23 es el siguiente:

TABLA 2.
ALPHA DE CRONBACH: GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LA
ORGANIZACIÓN

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,824	16

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,824 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Gestión de la innovación en la organización” es de fuerte confiabilidad.

TABLA 3
ALPHA DE CRONBACH: DESARROLLO INSTITUCIONAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	22

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,844 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Desarrollo institucional” es de fuerte confiabilidad.

Anexo 4: Validez de instrumentos

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE LA ZONA FRANCA Y COMERCIAL DE TACNA, AÑO 2019

1. DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres de informante (Experto): ECHEGARAY MUNENAKA, Víctor Carmen
2. Grado académico: DOCTOR
3. Profesión: ESTADISTICA
4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
5. Cargo que desempeña: DOCENTE
6. Autor de los instrumentos: SR. VIDALI AGÜERO LÓPEZ

2. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIAS	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

3. RESULTADO DE VALIDACIÓN

3.1 Opinión: **FAVORABLE**.....X..... **DEBE MEJORAR**.....

NO FAVORABLE.....

3.2 Observación:.....
.....

VEM

.....
Firma