



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS

**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA D´ALPACA FIBER
LINEEIRL. JULIACA – 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD Y DISEÑO DE PROCESOS PRODUCTIVOS

PRESENTADO POR

AJAHUANA EQUISE MARCOS SERGIO

SUCASACA YUCRA ELIZABETH

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE INGENIERO(A) INDUSTRIAL

DOCENTE ASESOR

MG. FLORCITA ALDANA TREJO

CÓDIGO ORCID N.º 0000-0002-0324-5507

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha Alta, 07 de marzo de 2023

DRA. MARIANA ALEJANDRA CAMPOS SOBRINO DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que el estudiante Marcos Sergio Ajahuana Equis y la estudiante Elizabeth Sucasaca Yucra de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de Ingeniería Industrial, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

Titulada:

GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA D´ALPACA FIBER LINE EIRL. JULIACA – 2022.

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la investigación, estoy remitiendo, juntamente con la presente, los anillos de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Mg. FLORCITA ALDANA TREJO
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-0324-5507

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Ajahuana Equis, Marcos Sergio, identificado(a) con DNI N° 46703710 y Sucasaca Yucra Elizabeth, identificado(a) con DNI N° 74633370 en nuestra condición de estudiante del programa de estudios de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Investigación titulada: “GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA D’ALPACA FIBER LINE EIRL.

JULIACA – 2022”, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad.

22%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 07 de marzo de 2023



Ajahuana Equis, Marcos Sergio

DNI N° 46703710



Sucasaca Yucra Elizabeth

DNI N° 74633370

DEDICATORIA

A mis padres, Julián, Teodora, Juan y Leonor quienes son nuestro motor y motivo para seguir adelante. Gracias por brindarnos apoyo incondicional, por enseñarnos a luchar por nuestros objetivos, y son los que nos impulsan a cumplir nuestras metas planteadas.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento especial a la Universidad Autónoma de Ica.
Casa educativa superior en el cual nos abrió las puertas.

Agradecemos a Dios por guiarnos y brindarnos la fortaleza y sabiduría
Para enfrentar los obstáculos y retos.

Quiero extender un agradecimiento especial a nuestra asesora, Mg.
Florcita Aldana Trejo, quien ha sido un apoyo fundamental en esta
etapa. Por su paciencia y predisposición para ayudarnos.

Gracias por el tiempo dedicado y por brindarnos sus conocimientos y
Palabras de motivación para seguir adelante.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar como la gestión de procesos se relaciona con en la productividad de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

El estudio presenta un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra se encuentra enfocada en los 40 trabajadores de la empresa, por lo tanto, la muestra es no probabilística. La técnica usada para el recojo de información fue, la encuesta mediante el uso de dos cuestionarios como instrumentos. Para desarrollar la contrastación de hipótesis fue utilizada el estadístico de correlación Rho de Spearman, debido a que el conjunto de datos no presentó características de una distribución normal.

Después de analizados los resultados obtenidos se concluye la existencia de una relación muy alta y significativa dada por un coeficiente de correlación de 0.915 lo que indica que mientras mejor sea la gestión de procesos más alto será el nivel de la productividad de la empresa, con un p valor de .000 donde $p < .01$ se concluye la existencia de una relación positiva y significativa de la gestión de procesos con la productividad de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

Palabras clave: Gestión de procesos, Determinación de procesos, Mejora de procesos, Productividad, Eficiencia, Eficacia, Efectividad.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine how process management is related to the productivity of the company D'Alpaca Fiber Line EIRL.

The study presents a quantitative approach, of a basic type and a descriptive-correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. The population and sample is focused on the 40 workers of the company, therefore, the sample is non-probabilistic. The technique used for the collection of information was the survey through the use of two questionnaires as instruments. To develop the contrasting of hypotheses, the Spearman's Rho correlation statistic was used, since the data set did not present characteristics of a normal distribution.

After analyzing the results obtained, the existence of a very high and significant relationship given by a correlation coefficient of 0.915 is concluded, which indicates that the better the process management, the higher the level of productivity of the company will be, with a p value of .000 where $p < .01$ the existence of a positive and significant relationship of process management with the productivity of the company D'Alpaca Fiber Line EIRL is concluded.

Keywords: Process management, Process determination, Process improvement, Productivity, Efficiency, Efficacy, Effectiveness.

ÍNDICE GENERAL

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	ii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
2.1. Descripción de la realidad problemática.....	3
2.2. Formulación del problema general	6
2.3. Formulación de los problemas específicos.....	6
2.4. Objetivo general	7
2.5. Objetivos específicos	7
2.6. Justificación e importancia	7
2.7. Alcances y limitaciones	8
III. MARCO TEÓRICO.....	10
3.1. Antecedentes	10
3.2. Bases teóricas.....	21
3.3. Marco conceptual	32
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	35
4.2. Diseño de la investigación.....	36
4.3. Hipótesis general.....	36
4.4. Hipótesis específicas.....	36
4.5. Operacionalización de variables.....	37
4.6. Población y muestra	39
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	39
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	40
V. RESULTADOS	42

5.1. Presentación de resultados	42
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
6.1. Análisis inferencial.....	51
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
7.1. Comparación de resultados.....	59
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFIA	66
ANEXOS.....	72
Anexo 1. Matriz de consistencia	72
Anexo 2. Cuestionario de Gestión de procesos.....	74
Anexo 3. Cuestionario de Productividad.....	75
Anexo 4. Validación del Instrumento Gestión de procesos.....	76
Anexo 5. Validación del Instrumento Productividad.....	77
Anexo 6. Confiabilidad del Instrumento Gestión de procesos.....	78
Anexo 7. Confiabilidad del Instrumento Productividad.....	79
Anexo 8. Base de datos en EXCEL.....	80
Anexo 9. Base de datos en SPSS	82
Anexo 10. Evidencia fotográfica	83
Anexo 11. Informe de Turnitin.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento para Gestión de procesos	42
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento para Productividad	42
Tabla 3. Nivel de Gestión de procesos	43
Tabla 4. Nivel de Determinación de procesos.....	44
Tabla 5. Nivel de Seguimiento, medición y análisis de procesos	45
Tabla 6. Nivel de Mejora de procesos.....	46
Tabla 7. Nivel de Productividad.....	47
Tabla 8. Nivel de Eficiencia.....	48
Tabla 9. Nivel de Eficacia.....	49
Tabla 10. Nivel de Efectividad.....	50
Tabla 11. Prueba de normalidad.....	51
Tabla 12. Correlación entre Gestión de procesos y Productividad.....	52
Tabla 13. Correlación entre Gestión de procesos y Eficiencia.....	53
Tabla 14. Correlación entre Gestión de procesos y Eficacia.....	54
Tabla 15. Correlación entre Gestión de procesos y Efectividad.....	55
Tabla 16. Correlación entre Determinación de procesos y Productividad	56
Tabla 17. Correlación entre Seguimiento, medición y análisis de procesos y Satisfacción.....	57
Tabla 18. Correlación entre Mejora de procesos y Productividad.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de Gestión de procesos	43
Figura 2. Nivel de Determinación de procesos	44
Figura 3. Nivel de Seguimiento, medición y análisis de procesos.....	45
Figura 4. Nivel de Mejora de procesos.....	46
Figura 5. Nivel de Productividad	47
Figura 6. Nivel de Eficiencia.....	48
Figura 7. Nivel de Eficacia	49
Figura 8. Nivel de Efectividad	50

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado y de cambio constante, las organizaciones de todo el mundo necesitan ser competitivas para sobrevivir. Es por ello que se han desarrollado sistemas de gestión para estandarizar procesos y mantener constante la calidad de nuestro producto, y por tanto un mejor rendimiento en la actividad industrial, sistema que se aplica a diferentes sectores de la industria, teniendo especial trato la industria alimentaria, precisamente por el segmento de mercado al que está destinado, es decir, consumidores preocupados por su salud. Para ello, han desarrollado sistemas de gestión que estandarizan procesos (Guerrero, 2013).

En respuesta a la intensificación de la competencia de casi todas las regiones del mundo, la gran parte de las organizaciones se encuentran reestructurando sus operaciones para ser más efectivos. Es imperativo que las empresas intensifiquen sus esfuerzos para ahorrar costos e incrementar la productividad mediante la simplificación y la utilización de servicios de terceros para seguir siendo competitivas (Freivalds & Niebel, 2017).

La productividad tiene una cualidad sistémica, lo que significa que no está influenciada por un solo elemento sino por una serie de factores que trabajan en conjunto. Existen tanto variables internas, que son aquellas sobre las que las organizaciones tienen cierto nivel de control, como factores externos, que son los que no dependen de la organización pero que, sin embargo, tienen un impacto en el proceso de producción de la organización (Fontalvo et al., 2018).

Se cree que aplicando herramientas para mejorar la productividad se puede buscar un control efectivo del proceso, optimizando los recursos que son la base de cualquier proceso de transformación para obtener el producto deseado y que cumplan con todos los requisitos que la ley ha

establecido como así como los que la empresa ofrece a sus clientes (Guerrero, 2013).

La productividad de los procesos es crucial para el desempeño de una organización. Garantiza que los recursos se utilicen de manera eficiente y eficaz. La gestión eficaz de procesos puede ayudar a las organizaciones a alcanzar niveles más altos de productividad. Al mejorar los procesos, las organizaciones pueden optimizar el uso de sus recursos, reducir los errores y mejorar la eficiencia. Las organizaciones que se enfocan en la productividad del proceso tienen más probabilidades de lograr sus metas y objetivos, lo que genera mejores resultados y mayores ganancias.

La globalización de la economía ha llevado a la estandarización de los procedimientos de producción, lo que ha resultado en el requisito de que cualquier empresa que quiera competir en el mercado global debe cumplir con los estándares y obtener la certificación ISO (Guerrero, 2013).

Una mayor productividad no solo beneficia a la organización, sino que también permite que la gerencia brinde mejores instalaciones a la fuerza laboral. Cuando las organizaciones logran una mayor productividad, pueden invertir en mejores instalaciones, como programas de capacitación, medidas de seguridad y beneficios para los empleados, que mejoran el entorno laboral. Al proporcionar mejores instalaciones, las organizaciones pueden atraer y retener a los mejores talentos, lo que genera mejores resultados y una ventaja competitiva sostenible. Además, la gestión eficaz de procesos puede ayudar a las organizaciones a preservar el medio ambiente, lo que conduce a una mejor calidad de vida para todos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción de la realidad problemática

En los actuales momentos, las empresas deben lidiar con una gran variedad de problemas, algunos de los cuales, según las circunstancias, pueden poner en peligro no solo su estabilidad sino también su presencia continua en el mercado; por lo tanto, estos problemas deben manejarse lo más rápido posible. Ahora depende de lograr su máxima productividad, que es el objetivo de todo negocio, por lo que es necesario obtener ideas o respuestas a estos cambios, que nos permitan medir estos procesos con ciertos parámetros. Esto se debe a que las empresas y las personas existen en un mundo altamente globalizado y competitivo cuyos desafíos y oportunidades para los negocios se han observado.

En el entorno empresarial acelerado de hoy en día, las organizaciones se esfuerzan por lograr el mayor nivel de productividad posible. La productividad de los procesos es fundamental para el desempeño de una organización, ya que garantiza que los recursos se utilicen de manera eficiente y eficaz. Una mayor productividad no solo beneficia a la organización, sino que también permite a la gerencia brindar mejores instalaciones a la fuerza laboral. La gestión eficaz de los procesos es esencial para eliminar los residuos y preservar el medio ambiente.

Cuando se trata de lograr la sostenibilidad en un mercado que siempre está cambiando, la globalización y la competencia se están convirtiendo en factores esenciales en las decisiones que son tomadas en las organizaciones. Las compañías se desenvuelven en un entorno competitivo, que exige a las organizaciones evolucionar, obligándolas a sincronizar todas sus operaciones para estar dotadas de las herramientas necesarias para responder a los continuos cambios que se producen en el mercado de consumo en cada momento (Castaño, 2016).

Todo negocio debe ser capaz de satisfacer las necesidades de sus clientes, y para ello necesita trabajar en la mejora de sus operaciones en su conjunto y centrar sus esfuerzos en lograr un crecimiento continuo. Mejorar la productividad de una empresa es la estrategia más efectiva para un negocio que busca aumentar sus ganancias o aumentar sus ganancias. Basado en el proceso de fabricación, que hace uso de una variedad de recursos, que incluyen materias primas, recursos naturales, maquinaria, recursos financieros, mano de obra humana y tecnología, entre otros. Debido a que los dos trabajan juntos, da como resultado cosas que se pueden comprar y vender. Dicho de otro modo, las acciones que no contribuyen al resultado final de la empresa son ejemplos de desperdicio, ya que se consideran un abuso de los recursos corporativos. (De la Cruz, 2017).

La gestión de procesos es fundamental para lograr niveles más altos de productividad en las organizaciones. Al centrarse en la productividad de los procesos, las organizaciones pueden optimizar el uso de sus recursos, reducir los errores y mejorar la eficiencia. Una mayor productividad no solo beneficia a la organización, sino que también permite a la gerencia brindar mejores instalaciones a la fuerza laboral y preservar el medio ambiente. Mediante el uso de técnicas de mejora de la productividad, las organizaciones pueden lograr mejores resultados, una mayor productividad y una fuerza laboral más comprometida.

En respuesta a la intensificación de la competencia de casi todo el mundo, la gran mayoría de las industrias, empresas y proveedores están reestructurando sus operaciones para ser más eficaces. Es imperativo que las empresas intensifiquen sus esfuerzos para ahorrar costos y aumentar la productividad a través de la simplificación y la utilización de servicios de terceros para seguir siendo competitivas (Freivalds & Niebel, 2017).

El aumento de la productividad da como resultado una mayor producción y reducción de costos por unidad, lo que lleva a una mayor rentabilidad. Al mejorar los procesos y reducir el desperdicio, las

organizaciones pueden lograr niveles más altos de productividad. Esto, a su vez, conduce a una mayor producción, menores costos por unidad y una mayor rentabilidad. Las organizaciones que se enfocan en la productividad tienen más probabilidades de lograr sus metas y objetivos, lo que conduce a mejores resultados y crecimiento sostenible.

El problema de la baja productividad en las empresas se origina por una serie de factores, entre los cuales se tienen la falencia de un adecuado método de trabajo, la capacitación de los empleados, las condiciones de trabajo inadecuadas, la mala planificación de las actividades, etc., por lo que es difícil determinar la relación entre estos factores y el nivel de productividad (Quinto, 2019).

No solo las grandes empresas en Perú son susceptibles a los desafíos, sino también las micro y pequeñas empresas. Estas organizaciones enfrentan barreras en términos tanto de su productividad como de su capacidad para superar dichos obstáculos. Un número importante de personas y empresas opinan que tanto las pequeñas empresas como las empresas con infraestructura tecnológica inadecuada, baja productividad y competitividad, donde un proceso inadecuado produce brechas, generando pérdidas monetarias a las empresas y es el problema que estimula la creación de unidades especiales por su tratamiento a pesar de que su control es complejo debido a que no existe una única causa que esté en su origen sino las diversas causas que contribuyen a ello. (De la Cruz, 2017).

La empresa D´ALPACA FIBER LINE EIRL, se encuentra dedicada a la preparación e hilatura de fibras textiles de alpaca, actualmente, la empresa viene presentando falencias que están afectando la gestión operativa y administrativa de los procesos, producto de que no exista un adecuado balance de la carga de trabajo e inconformidades en el desarrollo de la actividad desempeñada, con el que cuenta la organización no se encuentra actualizado ni acorde con la realidad de las operaciones.

Además, la gerencia de la empresa es quien toma la mayoría de las elecciones, pero dado que se basan principalmente en sus experiencias personales, se ven como factores subjetivos que no toman en consideración ningún tipo de indicaciones. Como resultado, existe un control insuficiente sobre los procedimientos tanto administrativos como operativos y, como resultado, existe una planificación insuficiente de cada proyecto, ya sea en términos de costos, oportunidad o recursos a utilizar.

Dentro del contexto anteriormente descrito, se tiene la realización del estudio de plantear una propuesta de mejora en los procesos desarrollados por la empresa con el propósito de establecer como se relaciona la gestión de los procesos con la productividad, relacionado a los clientes y pedidos atendidos de manera conforme.

2.2. Formulación del problema general

¿Cómo la gestión de procesos se relaciona con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?

2.3. Formulación de los problemas específicos

- ¿Cómo la gestión de procesos se relaciona con la eficiencia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?
- ¿Cómo la gestión de procesos se relaciona con la eficacia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?
- ¿Cómo la gestión de procesos se relaciona con la efectividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?
- ¿Cómo la determinación de procesos se relaciona con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?
- ¿Cómo el seguimiento, medición y análisis de procesos se relaciona con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?
- ¿Cómo la mejora de procesos se relaciona con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?

2.4. Objetivo general

Determinar como la gestión de procesos se relaciona con la productividad de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

2.5. Objetivos específicos

- Determinar como la gestión de procesos se relaciona con la eficiencia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.
- Determinar como la gestión de procesos se relaciona con la eficacia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.
- Determinar como la gestión de procesos se relaciona con la efectividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.
- Determinar como la determinación de procesos se relaciona con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.
- Determinar como el seguimiento, medición y análisis de procesos se relaciona con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.
- Determinar como la mejora de procesos se relaciona con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación

La presente investigación contribuirá con la optimización teórica y también aplicándolo en la práctica en una empresa dedicada a la preparación e hilatura de fibras textiles de alpaca, por otro lado, la información bibliográfica podrá ser usada como base o ejemplo de proyectos similares o parecidos.

Dicha investigación ayudara a mejorar la atención en la empresa dedicada a la preparación e hilatura de fibras textiles de alpaca, pero sobre todo a su personal de trabajo, pudiendo así ver la mejora en la atención y en la calidad del servicio brindado hacia los clientes, así mismo se generará mayores oportunidades laborales a nuevos profesionales que van buscando oportunidades laborales, además de esta forma hacen que las empresas aporten más al estado en cuanto lo que son impuestos.

2.6.2. Importancia

La implementación de mejoras en los procesos es de vital importancia para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, esta facilita llevar a cabo las operaciones y actividades de la organización, demostrando la importancia que plantea un estudio de métodos que permita mejorar los procesos críticos que desarrolla la empresa en sus procedimientos.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcance

Temático

La presente investigación se realizó para evaluar, diseñar y mejorar principalmente los procesos productivos con apoyo de los demás procesos, con la finalidad de resolver el problema presentado anteriormente.

La demarcación del estudio se basa en aspectos operativos y administrativos, así como la estandarización de los procesos productivos. También se basa en la causa de los principales problemas que provocan retrasos en las entregas y productos de baja calidad según lo acordado con los clientes.

Espacial

La investigación se realizó en la ciudad de Juliaca en las instalaciones de la empresa, la cual se encuentra ubicada en la Jr. Koricancha No. 534 - Juliaca, con especial énfasis en el área de producción y otras áreas relevantes de la empresa.

El estudio cuenta con el apoyo de gerencia, administración así como directores y operadores de producción para desarrollar y analizar las principales causas de sus problemas, así como para desarrollar y analizar ideas de mejora.

2.7.2. Limitaciones

El tiempo que se requiere para realizar esta investigación puede variar, debido a la información que se requiere recopilar para el desarrollo de los procesos para la producción e hilatura de fibras textiles de alpaca.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Internacionales

Gaibor (2022) en su tesis “La gestión por procesos y la productividad en la empresa SEGUVID Ambato-Ecuador”, para optar al título de Ingeniero Industrial de la Universidad Nacional del Chimborazo de Ecuador, tiene por propósito determinar la incidencia de la gestión por procesos en la productividad de la empresa. Entrevistas y observaciones de los tiempos, recursos empleados y productividad fueron empleados como técnicas. La encuesta se realizó con la participación de 23 empleados de la empresa, entre personal administrativo y empleados. Luego de que la empresa realizó una investigación, se encontró que muchas personas en el proceso de producción no cumplían con los tiempos establecidos para cada producción, así como tampoco aprovechaban al máximo los recursos a utilizar. Usando la herramienta de tabulación de datos SPSS para calcular chi-cuadrado, el valor determinado es 5.9915 y el valor calculado es 0.006, lo que muestra el impacto de la gestión de procesos en la productividad de la empresa. Se concluyó que la gestión por procesos puede afectar significativamente la productividad de una organización.

Castillo (2021) en su tesis “La gestión por procesos y la Productividad” para optar al título de Ingeniero Industrial en la Universidad Técnica de Ambato, su objetivo principal fue analizar el nivel de correlación que existe entre la gestión eficaz de procesos y los altos niveles de producción. La metodología utilizada es de naturaleza cuantitativa y correlacional, de naturaleza no experimental, de diseño transversal y utiliza un tamaño de muestra de 21 personas que colaboraron en el proyecto. El instrumento de la encuesta y el cuestionario se utilizaron en el proceso de recopilación de datos para garantizar resultados precisos. Como resultado final se demostró que existe un vínculo entre las variables, y que además es positivo y significativo. En consecuencia, el valor de coeficiente de

correlación fue de 0,665, por lo que se determinó que la gestión por procesos influye directamente en la productividad.

Córdova (2020) en su tesis “Diseño de una mejora de procesos para la disminución de tiempos y mermas en la producción de discos de empanadas en la Empresa Laminados Industrial la Chilenita Laminche SA”, para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil de Ecuador, el objetivo de este proyecto es idear un método que resulte en un aumento en la calidad de los discos de empanadas que se producen. La metodología que se utilizó se basó en la distribución del área de producción, el diagrama de ruta y el flujo del proceso. Después de diagnosticar el problema del área utilizando Ishikawa y Pareto, se determinó una pérdida anual de \$30.770,48 que correspondía a tiempos improductivos y desperdicios que se generaban. Luego de llegar a la conclusión que se propone reducir las pérdidas generadas por la capacitación del personal, el mantenimiento de las máquinas involucradas, y una nueva distribución de la planta para reducir tiempos y mermas en el área de producción, tomando en consideración un costo total de \$ 17780.00 como inversión fija, obteniendo un Van = \$22,013.39 y una TIR = 53% con un análisis de costo beneficio de 1.24 lo que determina que la propuesta es rentable al recuperar la inversión en 1.83 años, podemos concluir

Valenzuela (2019) en su tesis “Diseño del modelo de gestión por procesos para el área de producción de la fábrica de medias “Gardenia”, para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica del Norte de Ecuador, su objetivo fue diseñar un modelo por procesos para el área de producción de la fábrica de medias. La metodología se proporciona en el análisis del estado existente de la organización. Se utilizaron herramientas de ingeniería industrial para el levantamiento de información así como la descripción del proceso actual, y se utilizaron diagramas de causa a efecto en la implementación de esta metodología. Posteriormente, sobre la base de los desafíos examinados, se desarrollaron planes para organizar el trabajo involucrado en el proceso de fabricación y mejorar la

productividad. Además, la información sobre los diversos subprocesos se documentó en el manual sugerido. Se determinó que el proceso de conformado es el cuello de botella de estrangulamiento del proceso de producción, aun cuando opera continuamente con mayor jornada laboral, obligando a las líneas de producción a equilibrarse a la capacidad productiva del proceso de conformado (alrededor de 3800 docenas por día), lo que evita altos costos de inventario. Los resultados obtenidos muestran que la reorganización de las áreas de trabajo permitió la eliminación de actividades innecesarias, lo que a su vez provocó un aumento de la productividad del 19,61%. Luego de realizar el análisis se puede llegar a la conclusión que el modelo de gestión por procesos que se desarrolló para el área de producción contribuyó a incrementar el nivel de productividad de la organización.

3.1.2. Nacionales

Zurita (2022) en su tesis “Gestión por procesos y productividad en la unidad ejecutora 003, Región Policial de Piura”, para optar al grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de Perú, su propósito fue establecer la relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral en la unidad ejecutiva 003. El tipo de estudio es básico, con un diseño no experimental descriptivamente relevante. La población y muestra estuvo conformada por 20 funcionarios de la unidad ejecutiva 003. Se utilizaron cuestionarios como técnicas y herramientas. Los resultados muestran que en cuanto al nivel de gestión de procesos: el 75% de los socios dijo que era insuficiente, el 10% de los socios dijo que era normal y solo el 15% de los socios dijo que era bueno. De igual forma, en cuanto al nivel de productividad laboral: el 75% del personal de servicio de la unidad ejecutora del 003 dijo que era regular, el 15% del personal de servicio dijo que no era bueno, y solo el 10% del personal de servicio dijo que era bien. Se concluyó que, al 95% de confiabilidad, existe evidencia estadística de que no existe una relación positiva entre la gestión de procesos y la productividad.

Torres (2022) en su tesis “Gestión por procesos y productividad de la empresa Lácteos Verano EIRL, Lima 2022” para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo de Perú, tiene por finalidad determinar la Relación de la gestión por procesos en la productividad. El programa metodológico incluye una encuesta de variables para evaluar el grado de conocimiento de la gestión de procesos y la productividad laboral. Los métodos utilizados fueron investigación por método cuantitativo, tipo básico, diseño transversal no experimental, nivel de correlación descriptivo y método hipotético deductivo. La muestra censal estuvo conformada por 29 empleados que respondieron personalmente el cuestionario. El nivel de significancia (0.000) es menor a 0.05 lo que indica que la gestión por procesos está relacionada con la productividad laboral, también se obtiene el coeficiente de Pearson y el resultado es 0.823 lo que indica que existe una relación positiva alta, lo que puede ser considerado como altamente correlacionado.

Hanco y Pauca (2022) en su tesis “Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL, Lima, 2022” para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo de Perú, establecen como finalidad determinar la Relación de la gestión por procesos en la mejora de la productividad. Metodológicamente, se trata de un estudio de investigación cuantitativo, aplicado y descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal, siendo la muestra la totalidad de la población, es decir, 45 trabajadores. La tecnología es la encuesta, y la herramienta es el cuestionario de aplicación eficaz y fiable. Los resultados fueron analizados por estadística descriptiva y las hipótesis fueron confirmadas. Con todo, la gestión por procesos afecta la productividad en un nivel moderado, ya que el valor de Rho Spearman alcanzó 0,612, con una significancia de 0,003, lo que confirma una asociación de que la implementación de la gestión por procesos permitirá mayores niveles de productividad.

Centeno (2021) en su tesis “Gestión por procesos y productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021”, para optar al título de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo de Perú, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la gestión de procesos y la productividad en el área de logística de una fábrica de cerámica. En este enfoque se utilizan métodos cuantitativos, utilizando tipos básicos de investigación, diseñando niveles descriptivos pertinentes de corte transversal no experimental, la muestra es un censo de 40 ejecutivos y operarios. Utilizando herramientas de recolección de datos validadas, además se estableció su confiabilidad. Como resultado, la gestión de procesos está correlacionada con la productividad, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,887, una relación positiva muy fuerte sin duda. Por lo tanto, es cierto que, en la pregunta, la gestión de procesos se encuentra relacionada con la productividad en la empresa.

Sánchez (2021) en sus tesis “Implementación de la Gestión por Procesos Mejora la Productividad en la Empresa Killa Rumi SAC – Lima 2021”, para optar al título de Ingeniero Industrial de la Universidad César Vallejo, tuvo como finalidad determinar la incidencia de la implementación de la gestión de procesos en la productividad de la empresa en estudio. El mismo método desarrollado a partir del método cuantitativo y aplicado bajo el diseño experimental piloto, como muestra de estudio, con una población de 24 indicadores medidos, utilizada para el cálculo del indicador, realizado en nuestras variables independientes y dependientes, se han evaluado las mismas variables número de días. Para el análisis de las hipótesis y sus respectivas validaciones se utilizó el paquete de software estadístico SPSS 21, con el cual fueron procesados los datos obtenidos antes y después de la aplicación de las mejoras, las cuales son las mismas que se describen en la tabla, luego de establecer e implementar el proceso. gestión, la productividad aumentó de 23,33% a 60,00%, de lo cual se puede concluir que la implementación de la gestión por procesos ha incrementado la productividad de la empresa en un 40,5%.

Martínez y Solís (2020) en su tesis “Gestión por Procesos para mejorar la productividad en una empresa metalmecánica, Huachipa, 2020”, se plantean por propósito establecer como gestión por procesos mejora la productividad. La investigación pertenece al tipo de investigación aplicada, empleando métodos cuantitativos, métodos explicativos, alcance longitudinal, diseños experimentales y preexperimentales, su población está constituida por Servicios de Montaje. A partir de esto se obtuvieron muestras de empresas de maquinaria metalúrgica 12 semanas antes y 12 semanas después del mejoramiento, donde se obtuvo una porción representativa de la población. Todo esto resultó en una eficiencia promedio de 0,82 (82%) antes de la implementación y 0,92 (92%) después de la implementación, una diferencia de 0,10 (10%) y también un aumento porcentual en la efectividad de 0,8 (8%). Se concluyó que, en la empresa, la productividad alcanzó 0,68 (68%). En conclusión, el efecto de la gestión por procesos tiene un efecto positivo en el campo de las operaciones y aumenta la productividad de las empresas estudiadas, y en los servicios de montaje de stands esto se refleja en los indicadores.

Gil y Quiliche (2021) en su tesis “Gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa imprenta Bazán Chiclayo” para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad Señor de Sipán de Perú, tienen por propósito realizar una propuesta de gestión por procesos para incrementar la productividad. Se aplicaron herramientas como entrevistas, análisis de literatura y fichas de observación. Se utilizan herramientas de diagnóstico como la matriz DAFO, la matriz QFD, el diagrama de causa y efecto y el diagrama de Pareto. Entre ellos, la productividad media de la mano de obra es 0,279, la productividad media de la maquinaria es 0,392 y la productividad media de los materiales es 0,042. El esquema de gestión de inventarios se basa en las características de diseño de los procesos de producción, mantenimiento y servicio al cliente, además desarrolla tablas de procesos y procedimientos de área. De ello se deduce que la productividad del trabajo ha aumentado un 38 %, la de la maquinaria un 53 %, la de los materiales un 17 % y la productividad

global un 45 %. Para el análisis costo-beneficio que propone el plan de mejora el resultado es de 1,70, lo que significa que la imprenta obtendrá una utilidad de 0,70 soles por cada inversión de un sol, por lo que se concluye que el plan de mejora es rentable.

Julca y Vallejos (2021) en su tesis “Plan de mejora basado en gestión por procesos para incrementar la productividad en la fábrica de calzado “Calzatura de Mirella” para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad Señor de Sipán de Perú, presentan por objetivo incrementar la productividad de la empresa a través de planes de mejora basados en la gestión por procesos. El estudio es de tipo descriptivo, no experimental y de diseño transversal, con todos los recursos y procesos de la empresa. Esta información fue recolectada a través de observación directa, encuestas, entrevistas y análisis de literatura. Luego de esto, trabajamos bajo el enfoque de gestión por procesos, el cual nos permite identificar y clasificar los principales procesos de la empresa a través de diagramas de flujo. Posteriormente, se identificaron sugerencias de mejora, tales como: programa de capacitación del personal, manual de aplicación de la metodología 5'S, nuevo modelo de gestión de compras, selección de nuevos proveedores e inspección de implementación durante la fabricación. Como resultado antes de la posible implementación, la productividad global de los 3 principales productos aumentó en un 28,74%, 27,21% y 38,63%, respectivamente, y el resultado del análisis costo-beneficio fue de 1,66, lo que significa que cada sol invertido en la propuesta gana 0,66 suelas. Se concluyó que las propuestas de mejora de la gestión de procesos son factibles y tienen un impacto significativo en la productividad de la empresa.

Panchillo et al. (2021) en su tesis “Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic SRL Lima-2020”, para optar al grado de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo, tienen como propósito la implementación de la gestión de procesos para aumentar la productividad de su empresa. Para determinar el estado actual

de la productividad de una empresa, se realizó un diagnóstico basado en una encuesta a los trabajadores de la empresa con el fin de identificar con mayor precisión las deficiencias o desperfectos que afectan la productividad de sus operaciones. El estudio propone un enfoque cuantitativo, de tipo interpretación causal, utilizando un diseño transversal no experimental. Las encuestas y entrevistas se utilizan como herramientas y los cuestionarios se utilizan como herramientas. Entre los resultados, se tiene que el coeficiente de Spearman es de 0,655, lo que evidencia que existe un alto índice de ocurrencia, y se concluye que la implementación de la gestión por procesos ha mejorado la productividad de la organización.

Advíncula (2019) en su tesis “Gestión por procesos y su influencia en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC, Cercado de Lima, 2019” para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo de Perú, tienen como propósito determinar la influencia de la gestión por procesos en la productividad de la empresa. Se aplicó el tipo de estudio, la población fue conformada por 80 trabajadores, la muestra fue de tipo censal por ser una cantidad accesible, el instrumento utilizado fue un cuestionario tipo Likert, y los resultados obtenidos luego del procesamiento de la información demostraron que , el valor del coeficiente de correlación de Spearman es de 0.532, y la significación es de 0.000, se concluye que existe un impacto significativo en la gestión de procesos y la productividad de la empresa, considerando que la gestión de procesos afectará la productividad en la organización estudiada.

Castañeda (2019) en su tesis “Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019” para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo de Perú, El objetivo es investigar la conexión entre la gestión eficaz de procesos y los altos niveles de productividad. Un diseño transversal descriptivo correctivo no experimental fue el enfoque que se empleó para este estudio. A los datos se les aplicó el Alfa de Cronbach, medida de confiabilidad, y el valor del resultado fue de 0,874 para la variable gestión. procesos y 0,856 para la

variable productividad. La población y muestra estuvo conformada por 120 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario de escala de Likert. Se utilizó el juicio de expertos para validar los datos. Se determinó la confiabilidad, a la que se denominó Alfa de Cronbach. De acuerdo con los hallazgos de la investigación, existe una asociación alta a moderadamente positiva entre la gestión de procesos y los indicadores de productividad. Esta conclusión fue apoyada por el hecho de que el coeficiente de correlación rho de Spearman fue 0.542, sig. (bilateral)= 0.000, y P menor a 0.05.

Yucra (2018) en su tesis “Implementación de la Mejora de Procesos para Incrementar la Productividad del Proceso de Fabricación de Puertas de Madera en la Empresa Artesanías Héctor en Villa el Salvador, 2018” para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo de Perú, plantea el propósito de perfeccionar los procesos que permitan incrementar la productividad en la empresa que aplicó y con la teoría logró la productividad que se mide a partir de la relación entre los objetivos obtenidos y los recursos que se utilizaron a través de sus dimensiones obtenidas como la eficiencia y la eficiencia donde se buscan los tiempos útiles de los totales y cuánto tiempo se tarda en utilizar los recursos a través de la producción realizada planificado. Se planteó el objetivo de mejorar los procesos que permitieran incrementar la productividad en la empresa que la aplicó y con la teoría se logró una productividad que se mide a partir de la relación entre los objetivos debido a esto, el enfoque adoptado en esta investigación es de carácter aplicado, de naturaleza explicativa y de diseño cuasi-experimental. Es importante señalar que la producción de puertas se consideró la unidad de investigación, la población estuvo compuesta por la producción de puertas durante un período de 20 semanas y la muestra se extrajo del mismo grupo de individuos que la población. Para lograr este objetivo, se siguió el Diagrama de Actividades del proceso empleando las estrategias de recolección de datos de observación y análisis documentado. Lo recolectado luego se procesó en el programa SPSS 24, que es donde se adquirieron los resultados de productividad tanto antes

como después de la implementación, con un 19% logrado antes y un 28,5% obtenido después. Como resultado, se puede concluir que la incorporación de la mejora de procesos conduce a un aumento de la productividad global del proceso de fabricación.

3.1.3. Locales

Aguilar y Salazar (2022) en su tesis “Aplicación del estudio del trabajo para mejorar la productividad en el proceso de prensado de pet blanco en la empresa Marbel Pachas, Juliaca, Puno, 2022” para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo de Perú, se plantean como objetivo determinar como la aplicación del estudio del trabajo mejora la productividad en el proceso. Esta investigación utiliza una metodología cuantitativa, es de carácter aplicado y está diseñada de forma preexperimental. El número total de pacas comprimidas producidas en treinta días servirá como población de esta investigación. El número total de pacas comprimidas se evaluará primero en una prueba previa, antes de la aplicación de la herramienta, y luego nuevamente en una prueba posterior después de que se haya utilizado la herramienta. Ambas pruebas se realizarán antes y después de la aplicación de la herramienta. Dado que el tamaño de la muestra es el mismo que el tamaño de la población, no habría necesidad de realizar más muestreos. En su lugar, se empleó la observación experimental como método de recopilación de datos, y se apoyó en el uso de herramientas de recopilación de datos, como el cronómetro digital y las guías de observación. Al analizar los registros de productividad, eficiencia y eficacia en el proceso de prensado de la empresa de estudio, la investigación muestra un aumento de la productividad en el proceso de prensado. Al comparar los resultados del análisis pre test con los resultados del post test, logrando mejorar la productividad en un 83,99% Los hallazgos adquiridos sustentan la conclusión de que se debe continuar con la investigación sobre los esfuerzos de la empresa por aumentar la productividad.

Avalos (2021) en su tesis “Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Protección Resguardo Control S.A.C. 2019”, para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo de Perú, tiene por finalidad determinar como la gestión de procesos incide en la productividad. En este estudio, se presenta una técnica cuantitativa, de tipo aplicado, junto con un diseño que no implica ningún experimento. La información se recolectó a través de la observación y entrevistas. Durante el proceso de evaluación e implementación de esta herramienta, los resultados obtenidos muestran que se concluyó que el 88% y 87% de los colaboradores no conocían la misión o visión de la empresa, y que el 76% de los colaboradores no contaba con ninguna experiencia. Identificando los temas más relevantes, y que el 78% de los empleados desconocía los beneficios del mapeo de procesos. Para avanzar en el trabajo, se mapearon los distintos departamentos de la organización. Durante la evaluación, se determinó que el proceso operativo/oficial de seguridad tiene el problema más importante. Luego, al implementar el sistema de gestión por procesos en la empresa, inicialmente se definieron los procesos a evaluar, obteniendo un valor de costo de s/ 1421.42 por servicio y un tiempo de 14, 42 horas para la gestión administrativa, luego de la implementación de mejoras a través de la capacitación y perfeccionamiento laboral, se logró obtener s/ 1364.00 por servicio y 13.72 horas por gestión.

Tito (2019) en su tesis “Influencia del Proceso de Producción en la Productividad de la Empresa de Confecciones de Casacas Creaciones Ramos Sport S. R. L. de la ciudad de Juliaca – 2018”, para optar al grado de Ingeniería Industrial de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Perú, tiene como objetivo analizar la influencia del proceso de producción en la productividad. La investigación presenta un diseño no experimental, de tipo básico y de nivel descriptivo correlacional. Se utilizó el método de la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario. La población está conformada por 1250 clientes, y la muestra está conformada por 90 clientes y 12 empleados del negocio. Según los hallazgos, el

proceso de producción dentro de la empresa es ineficiente debido al descubrimiento de cuellos de botella durante la producción. Algunos de estos cuellos de botella son los siguientes: no cuentan con proveedores fijos, exceso de maquinaria ociosa, desorden dentro de la empresa, no cuenta con área de corte de tela, un trabajador cumple tres funciones diferentes, no cuenta con un ambiente dentro de la empresa, los trabajadores son completamente individuales, falta de tecnología y deficiencias en la confección de chaquetas, etc. Por lo tanto, el método de fabricación no cumple con los requisitos. Concluyendo después de analizar los resultados que la gestión de procesos incide de manera directa y significativa en los resultados productivos de la organización.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión de procesos

La gestión de procesos, tal como la define la norma ISO 9000:2015, se basa en el modelado de sistemas como una colección de procesos interconectados vinculados entre sí por relaciones de causa y efecto (K. Gómez & Bustamante, 2019).

Cuando se trata del desarrollo y crecimiento de las organizaciones, la gestión tradicional organizada por departamentos ha contribuido y sigue contribuyendo, mitigando inconvenientes, reduciendo significativamente la flexibilidad, la orientación al cliente y la adaptabilidad al escenario competitivo, es aquí donde aparece la gestión por procesos; enfoque que ofrece mejorar la eficacia de la empresa (González et al., 2019).

Co relación a la gestión de procesos Capuñay (2018), señala que la gestión de procesos basada en una visión de sistema admite una mayor productividad y control de gestión para mejorar variables clave como el tiempo, la calidad y el costo. Proporciona conceptos y técnicas, como integridad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejora

continua, diseñados para concebir nuevas formas de realizar procesos. Ayuda a identificar, medir, describir y correlacionar procesos, y luego abre un abanico de posibilidades para actuar sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, etc. Es fundamental considerar la gestión del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrado entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología.

Bravo (2016), mencionó que es una disciplina gerencial que favorece el posicionamiento de las empresas porque identifica, modela, diseña, controla, mejora y hace más propicios los procesos de negocio para lograr la fidelización de los clientes, más que sin embargo, la palabra proceso sí. No se refieren a procesos computacionales, sino a procesos organizacionales. La gestión por procesos tiene como finalidad incrementar la productividad de la empresa, refiriéndose a la optimización de la eficiencia en el uso de los recursos y la eficacia en el logro de las metas, incluyendo el crecimiento externo de la empresa; buscando satisfacer las necesidades de los clientes y agregarle valor después, es decir, la empresa no solo en impuestos o remuneraciones, porque tienen que administrarlo bien, es necesario para que sobrevivan.

La gestión por procesos es el procedimiento para gestionar tareas agrupadas por procesos de forma sistemática y estructurada con el objetivo de mejorar la calidad. Esta gestión está representada por empleados que son responsables de los procesos de la empresa, tales como: procesos de gestión, procesos de implementación y procesos de apoyo (Polanco, 2015).

La mejora o gestión de procesos es una metodología diseñada para ayudar a las empresas a administrar y dirigir sus procesos para simplificar y modernizar sus actividades, tareas o funciones al mismo tiempo que asegura que los clientes internos y externos reciban bienes, productos o servicios de calidad (Calvache, 2018).

Cueva (2021) señala que, la gestión de procesos comienza con la autoridad principal de la empresa o industria y requiere un alto grado de compromiso, liderazgo y enfoque en el cliente para llevar a cabo la promoción y documentación del proceso, lo que tiene un impacto positivo en el futuro de la empresa o industria. A medida que mejoran los procesos, para ello es importante involucrar a todas las personas, grupos o conciencia colectiva para lograr mejores objetivos comunes, promover una cultura de cambio en todos los niveles de los programas de formación a través de programas de formación continua.

Maldonado (2018), indica que la gestión por procesos debe ser parte del marco organizacional ideal para llevar a cabo planes que conlleven al aprovechamiento de recursos, optimización de gastos y mejora continua. De la misma manera que determina qué procesos se deben mejorar o rediseñar, también realiza planes que conducen al uso de los recursos. Luego de eso, es vital emitir juicios basados en la agrupación de procesos, con la intención de asegurar que la empresa mantenga su estabilidad, pero teniendo en cuenta también que el interés debe ser siempre lineal y genérico.

En la mayoría de los casos, el objetivo de la gestión de procesos en las empresas es obtener un mejor control y rendimiento de los procesos existentes. Esto podría incluir cosas como ser consciente de la cantidad de trabajo de la que cada persona es responsable (Hitpass, 2017).

La gestión de procesos permite identificar problemas antes de que éstos afecten los resultados. De lo contrario, los procesos no se pueden definir, controlar o incluso mejorar; esto se debe a que deben cumplir con ciertas características para ser adecuadamente manejados. Estos requisitos incluyen, entre otras cosas, el hecho de que deben ser significativamente observables y predecibles. (Chanduví, 2016).

De igual manera Maldonado (2018) señala que, el diseño de la gestión por procesos establece la organización adecuada para seguir el plan de mejora continua, reducción de costos y uso eficiente de los recursos. Por eso es importante anticipar, analizar las alternativas de arreglos comerciales relacionados con todo el programa, planificar para contribuir a la organización.

Proceso

La normativa ISO 9001:2015 (2015) conceptualiza el proceso como una actividad o conjunto de actividades que maneja recursos y se gestiona para transformar elementos de entrada en resultados.

Una colección de operaciones repetidas que producen un producto destinado al usuario final. La idea de valor puede definirse como "cualquier cosa que sea reconocida o evaluada" por quienes la perciben al recibir el producto (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad); el valor, por supuesto, no es un término absoluto, sino relativo. O, dicho de otro modo, "una secuencia de operaciones que da como resultado un producto de valor" (García, 2017).

Es el conjunto de actividades a las que deben someterse los materiales, individuos, instalaciones, equipos o procedimientos, individualmente o en cualquier combinación, para lograr la realización de un producto, la prestación de un servicio o cualquier fase de un proceso. Los procesos se pueden dividir en dos categorías: realización de productos y servicios y fase de proceso. Como resultado, podemos aspirar a cubrir todas las etapas necesarias para comenzar y completar un trabajo, o podemos optar por centrarnos en una sola fase del proceso. Suponiendo que nuestra tarea ha sido seleccionada, por breve que sea, la reconoceremos como el proceso que examinaremos con mayor detalle (Palacios, 2016).

Para entregar un producto o servicio a los clientes, la organización se encarga de transformar y crear valor para ese producto o servicio. Uno de los errores más comunes que se encuentran en las organizaciones es que no le dan la debida importancia a cada uno de los procesos, y no los gestionan ni controlan adecuadamente, lo que se traduce en un bajo rendimiento y, en consecuencia, una baja productividad general (Schroeder et al., 2017).

De acuerdo con (Capuñay, 2018), los procesos pueden tener muchas diferencias o similitudes, y poder identificarlos y categorizarlos es un paso esencial para administrarlos de manera efectiva. Aunque no existe una clasificación específica de los procesos según las normas ISO, es necesario realizar esta clasificación para determinar qué procesos merecen un análisis más detallado por su impacto en la satisfacción del cliente.

Elementos de un proceso

El proceso se compone de componentes de actividades, cuya integración da como resultado la formación del propio proceso. Los componentes de un proceso son los elementos más grandes que podemos imaginar para registrar y posteriormente evaluar un proceso; también se les conoce como los elementos del proceso. Estos son los más utilizados y los que tienen el mayor efecto económico en los países en desarrollo, según el Banco Mundial. Recordando que las actividades de un proceso primero deben ser especificadas y luego calificadas, los calificadores que pueden agregarse a las actividades registradas de un proceso incluyen los siguientes:

- Operación: es la acción que tiene lugar en una máquina o en un lugar de trabajo durante la cual se modifican una o más de las características físicas o químicas de un artículo, o el nivel de crecimiento de un servicio. A veces se denomina "procesamiento".
- Transporte: las actividades de movimiento son aquellas que requieren mover elementos u objetos de un lugar a otro; o

actividades de manipulación básica como mover documentos, materiales o personas por el lugar de trabajo que no contribuyan al desarrollo o terminación del servicio que se está brindando. No podrán participar quienes participen en un operativo o inspección.

- Inspección: de lo que se trata es de comparar las cualidades de un artículo o un servicio con los atributos de un estándar de calidad o cantidad.
- Demora: cuando una actividad llega a su fin y la siguiente no se realiza inmediatamente, se habla de espera o retraso. El tema de la transformación también se detiene en medio de su proceso de transformación cuando esto sucede.
- Almacenamiento: ocurre cuando una sustancia se mantiene en una condición y en un lugar desde el cual no es posible trasladarla sin orden o permiso de la autoridad correspondiente.
- Actividades combinadas: cuando desee clasificar tareas que se están realizando al mismo tiempo, utilice los símbolos apropiados junto con otros. (Palacios, 2016)

Tipos de procesos

En vista de que no existe una estandarización o alguna forma de práctica reconocida en esta área, González et al. (2019) clasifican los procesos según su objetivo y recomienda una categorización en tres categorías: procesos operativos, procesos de gestión y procesos de gestión. Además, describe los muchos tipos de procesos, tales como:

- Procesos operativos, son los procesos mediante los cuales se modifican los recursos para producir un producto o entregar un servicio que satisfaga las necesidades del consumidor. Estas operaciones se concatenan en una sola entidad conocida como proceso comercial, que comienza y termina con el cliente.
- Procesos estratégicos, son los que, mediante acciones como revisión, control, seguimiento y medición, garantizan que tengamos un control total sobre el funcionamiento de los nuevos procesos que se han incorporado (González et al., 2019).

Administración del proceso

La administración de procesos propone que la gestión adecuada de procesos y la mejora continua requieren el uso de documentación, medición, seguimiento continuo y control de procesos. El propietario del proceso es responsable de la gestión general del proceso (Schroeder et al., 2017).

- Seguimiento del proceso, para realizar un seguimiento del proceso en cuanto a las acciones realizadas a lo largo del proceso de mejora, es necesario utilizar medidas como el seguimiento activo, el uso de diagramas de proceso y las auditorías (Schroeder et al., 2017).
- Documentación, la última etapa en el enfoque y el mantenimiento de las normas de calidad es garantizar que solo se guarde y registre la información relevante para ayudar a futuros estudios a determinar qué problemas ocurrieron y cómo se resolvieron, entre otras cosas (Schroeder et al., 2017).

3.2.2. Productividad

La relación que existe entre las entradas y salidas de un sistema de producción es lo que los economistas denominan productividad. Esta productividad debe evaluarse con respecto a una relación que se calcula dividiendo la producción por la entrada. La productividad aumenta cuando se puede generar una mayor cantidad de productos utilizando la misma cantidad de insumos. De manera similar, aumentar la producción mientras se reduce la cantidad de recursos utilizados para crearla es otra forma de aumentar la productividad (Aquino & Castañeda, 2015).

Es un equilibrio entre los bienes manufacturados y los insumos utilizados para este fin. Este equilibrio se puede lograr física o financieramente, o a través de algunas métricas en la organización. De todas las formas posibles, la productividad es siempre la mejor medida de la eficiencia de una empresa (Medianero, 2016).

La productividad mide la relación entre los materiales utilizados y los productos fabricados, es decir, la productividad de una empresa se logra utilizando menos recursos para producir más productos (Acurio, 2017).

El término "productividad" se refiere al método o relación que puede establecerse entre el número de insumos y productos obtenidos y la cantidad de recursos que se utilizan. La productividad es la evaluación del desempeño de las actividades que se están evaluando en el proceso de fabricación. Estas actividades incluyen la evaluación del desempeño de las máquinas, equipos de trabajo y personal dedicado a las funciones. La productividad también puede definirse como el desempeño de cada trabajador dedicado a sus propias tareas en la medida de sus posibilidades. Este es un enfoque metódico que nos permite determinar si una máquina o un trabajador está generando una cantidad específica de bienes utilizando una cantidad particular de recursos en un período de tiempo determinado para adquirir la mayor cantidad posible de productos. (Arroyo, 2018).

El propósito de la productividad se considera un indicador de la eficiencia, que minimiza los recursos para obtener cada vez igual o mayor rendimiento, lo que se traduce en mayores ganancias (Ayala, 2022).

Castañeda (2019) conceptualiza la productividad como, la relación entre las salidas y las entradas, haciendo de esta métrica una medida de la eficiencia con la que una organización utiliza sus recursos para producir un producto final. En el contexto del análisis de unidades económicas, la productividad a menudo se mide en términos físicos, relacionando las unidades físicas de producción con las unidades físicas de insumos.

La utilización de los recursos de una empresa en la creación de bienes y servicios es un reflejo directo de la productividad de esa empresa. Debido a esto, la corporación tiene la responsabilidad de garantizar que todos sus recursos se utilicen de manera efectiva para fabricar bienes de

alta calidad. Esto se debe al hecho de que se pueden utilizar menos recursos para lograr los resultados previstos (Díaz, 2017).

Ventajas de la productividad

Para las organizaciones, cuando los niveles de producción se gestionan adecuadamente, se obtienen las siguientes ventajas:

- Rendimientos crecientes, que se producen cuando las ventas superan las expectativas.
- Incremento de los ingresos de los trabajadores, lo que incentiva a los colaboradores a desempeñar mejor sus funciones y tareas.
- La competitividad aumenta porque la organización hace un uso adecuado de sus recursos, de sus equipos y de sus talentos, aportando capacidades y cambios que mejoran la producción.

La eficiencia

Es la medida que hace la empresa de su relación de recursos como un equilibrio entre los resultados logrados y los gastos realizados para cumplir con los objetivos programados, lo cual está relacionado con la eficiencia. Considere los resultados de una empresa que realiza una medición de la relación con sus recursos (M. Gómez, 2017).

La eficiencia, para Gamarra y Sánchez (2019), está directamente relacionado con los recursos utilizados. Será eficaz si los recursos se utilizan de manera adecuada y apropiada, pero eso no significa que estemos logrando resultados pasados, significa que no se está utilizando la capacidad. Por ejemplo, puede tener un empleado eficiente que utiliza los recursos de la empresa correctamente pero que no puede completar las tareas de manera oportuna.

La eficacia se puede dividir en dos categorías. El primero es el costo de generar una unidad de producción o servicio que está conectado con la misión de la organización, y el segundo es la unidad de producción o

servicio que está directamente relacionado con la misión. En el proceso de entrega de resultados, ¿cuánto dinero ha derrochado o ahorrado la organización? Todo se reduce a cuán productivo eres. En la mayoría de los casos, la relación de salida a entrada se utiliza para determinar el nivel de eficiencia de un sistema. Esto indica que para que una organización alcance la eficiencia debe asegurarse de aprovechar al máximo los recursos que dedica a la planificación, operaciones o departamentos para adquirir la mayor cantidad de productos. (Gutiérrez, 2014).

Es una medida de la relación entre insumos y productos que minimiza los costos de los recursos (buenas acciones). Expresado en números, es la relación entre el producto real obtenido y el producto planificado esperado (Gutiérrez, 2014).

La eficacia

Es la capacidad de lograr los resultados deseados o esperados sin ocupar recursos o medios. Indica sujeción al uso de bienes para lograr un propósito (M. Gómez, 2017).

En cuanto a la eficiencia, el autor Medianero (2016) plantea en su libro que la forma de tratar los acuerdos societarios es la adecuada - en la arena: precisando la finalidad de los requisitos que señalan determinados objetivos de las actividades comerciales y mediáticas. y práctico.

La eficiencia se refiere al grado en que una empresa, como sistema social, puede lograr sus objetivos sin desperdiciar medios y recursos y dedicando energía a sus miembros. Por lo tanto, asumiendo que no hay tensiones dentro de la productividad organizacional y la flexibilidad organizacional (M. Gómez, 2017).

Es necesario analizar algunos de los rasgos que emergen de este nuevo enfoque para entender la validez en relación a lo que las organizaciones señalan como sistemas de significado (M. Gómez, 2017).

La actualidad de cualquier cosa es la mejor manera de expresar su eficacia, porque las consecuencias de algo no se pueden falsificar, inventar o elegir al azar. Son sucesos reales provocados por la interacción de varios componentes y conexiones dentro del sistema. Debido a esta aplicación, tenemos la capacidad de determinar que el resultado no muestra el nivel de coincidencia. Pero esto no se debe a la forma en que funciona el sistema de significado; más bien, se debe a un mal diseño o falta de cumplimiento del sistema de significados (M. Gómez, 2017).

La intencionalidad de la herramienta del sistema otorga la eficacia de su validez, que puede definirse como la confiabilidad y validez del diseño organizacional de una meta creada. Se muestra un desajuste cuando el índice de eficiencia no cumple con las expectativas. Un desajuste es siempre el producto de la organización en comparación con el sistema de significado de la organización; así es como se define el término (M. Gómez, 2017).

Es el grado en que se lleva a cabo la acción prevista y se logra el resultado planificado; alternativamente, puede interpretarse como la capacidad de generar la consecuencia esperada o anticipada. (Gutiérrez, 2014).

Efectividad

Es el resultado de la eficacia, y la eficacia es la consecuencia de la eficiencia: la conformidad con las necesidades reales de la empresa se describe a través de la utilización de los recursos que se sugieren. (Medianero, 2016).

La eficacia se refiere a la capacidad de una organización para lograr los resultados deseados a partir de las actividades que realiza. En otras palabras, la eficacia busca cosas con las que una empresa está comprometida, que agregan valor al negocio y ayudan a lograr sus objetivos (Rivera & Saldarriaga, 2022).

Baldeon y Barzola (2019) en su estudio plantea que, es la relación entre lo propuesto y lo realizado, elemento que nos habla del tamaño de la organización, extrapolando los excesos y elevando el valor añadido. Podemos considerar que estos tres elementos están estrechamente relacionados ya que proporcionan una magnitud medible en la productividad general.

Flores et al. (2019) dice que la efectividad es la unión de la eficiencia y la eficacia, y lo dicen porque es a través de la eficacia que se consigue una disminución de los gastos y de los recursos que se utilizan para adquirir el producto previsto.

Por su parte Nayak (2017) sugiere que producir el resultado deseado o planeado es lo que significa ser efectivo en cualquier cosa. Esto se relaciona más con la importancia o el uso del producto que con el resultado del proceso mecánico subyacente. Parecería que el objetivo del trabajo tiene prioridad sobre el volumen de producción o la eficacia del resultado.

De igual manera Medianero (2016) la establece como, el rendimiento, la relación entre los medios utilizados para obtener algo y el resultado obtenido, indicadores conocidos a lo largo del tiempo - personas, el producto por unidad de capital utilizado para obtener un producto, la productividad correspondiente.

3.3. Marco conceptual

Actividad: El conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado (Advíncula, 2019).

Control: Al inspeccionar la materia prima, el producto terminado, o en fases intermedias de la producción o proceso, es una función empresarial que se dedica a separar el producto que es aceptable (según ciertos estándares de calidad o características objetivas) del que es no. Esto se hace para separar el producto que es aceptable del que no lo es. (Castillo, 2021).

Eficacia: Es una métrica cuantitativa que evalúa el vínculo entre los resultados de producción y el logro de objetivos predeterminados (Huaman, 2019).

Eficiencia: Es una evaluación de los recursos que se han consumido en comparación con los recursos que realmente se han utilizado. No es imposible lograr objetivos particulares teniendo menos recursos disponibles. (Huaman, 2019).

Efectividad: Es la evaluación de cuán exitosamente se llevó a cabo una intervención. El objetivo es determinar el resultado que se puede lograr usándolo en situaciones típicas. No hay seguridad de que el análisis de efectividad resulte en las condiciones ideales descritas (Ayala, 2022).

Gestión: Es una guía para funcionar como guía de acción, previsión, visualización y optimización de recursos y esfuerzos para las metas que se pretende cumplir con los objetivos establecidos por la empresa (Nayak, 2017).

Gestión de procesos: Es un enfoque metódico para localizar, comprender y expandir el valor que los procesos de la empresa aportan para estar en línea con la estrategia comercial y aumentar el nivel de satisfacción del cliente. Este método pone énfasis en lograr resultados y en mejorar, rediseñar e innovar continuamente los procesos comerciales (Calvache, 2018).

Mejora continua: Es una visión que tiene una empresa, con la confianza de que se puede lograr una mejora con la participación de las personas de la organización, a partir de una guía que ha sido implementada, para incentivar y concentrar el crecimiento positivo de la empresa (Ayala, 2022).

Optimizar: El término "optimizar" se refiere a la mejora de ese proceso utilizando o asignando todos los recursos que participan en el proceso de la manera más eficaz posible, con el objetivo de maximizar las ganancias y entregar mejores productos a un menor costo (Marca, 2021).

Proceso: Es el conjunto de actividades que deben realizar los materiales, individuos, instalaciones, equipos o procedimientos, ya sea individualmente o en cualquier combinación, para lograr la realización de un producto, la prestación de un servicio o cualquier fase de un proceso (Palacios, 2016).

Productividad: Se trata de lograr un equilibrio entre los bienes que se fabrican y los insumos que se emplean para este fin. Un equilibrio de este tipo se puede lograr de varias maneras, incluso físicamente, monetariamente o mediante el uso de algún indicador dentro de la organización. La productividad no es solo el mejor indicador de la eficiencia general de la empresa, sino también el mejor indicador de la eficiencia de la empresa en todas las dimensiones disponibles (Medianero, 2016).

Subprocesos: Son pasos claramente delineados dentro de un procedimiento. Su descubrimiento puede ser útil para aislar los problemas que pueden ocurrir y permitir que se utilicen terapias alternativas mientras se mantiene la integridad del proceso como un todo (Castañeda, 2019).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo

De acuerdo con su metodología, la investigación es un estudio cuantitativo. Esto se debe a que su proceso de investigación se basa en mediciones numéricas. Específicamente, se utiliza la observación de procedimientos para recolectar los datos necesarios, los cuales al ser analizados pueden dar respuesta al problema planteado en la investigación. Para llevar a cabo la verificación de las hipótesis, será necesario que gestione la recolección y medición de información para poder ofrecer el análisis estadístico o numérico de la población que se investigó (Arias, 2019).

La experimentación o el trabajo teórico que se lleva a cabo con el objetivo principal de adquirir nueva información sobre los fundamentos de los acontecimientos y hechos observables es conocido como investigación de tipología básica, donde no se contempla la posibilidad de utilizar los resultados para ningún uso o aplicación en particular (Valderrama, 2020).

Por esto la investigación es de tipo básico dado a la búsqueda de evaluar como es el acontecimiento de la Relación de la gestión de procesos en la productividad de la organización.

4.1.2. Nivel

El estudio de alcance descriptivo - correlacional no finaliza en la descripción de características o fenómenos, se encuentran llamados a establecer la interrelación de los acontecimientos o hechos evaluados. Estos presentan más profundidad y son mejor estructuradas que el resto de tipologías investigativas (Cabezas et al., 2018).

Considerando lo conceptualizado por los autores, el trabajo investigativo conlleva este alcance por presentar el propósito de establecer la Relación de la gestión por procesos en la productividad de la empresa.

4.2. Diseño de la investigación

El estudio se realizó de manera no experimental, ya que el investigador observó los acontecimientos que suceden al momento de la ocurrencia en su entorno natural sin interferir con su desarrollo (Cabezas et al., 2018).

Además, el diseño fue transversal, dado que los datos se recolectaron en un solo momento, el objetivo principal de este estudio fue definir variables y examinar sus interrelaciones en un momento dado (Hernández & Mendoza, 2018).

4.3. Hipótesis general

La gestión por procesos se relaciona de manera directa con la productividad empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

4.4. Hipótesis específicas

- La gestión por procesos se relaciona de manera directa con la eficiencia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.
- La gestión por procesos se relaciona de manera directa con la eficacia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.
- La gestión por procesos se relaciona de manera directa con la efectividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.
- La determinación de procesos se relaciona de manera directa con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.
- El seguimiento, medición y análisis de procesos se relaciona de manera directa con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.
- La mejora de procesos se relaciona de manera directa con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

4.5. Operacionalización de variables

4.5.1. Variable independiente: Gestión de procesos

La gestión por procesos es un conjunto de acciones, actividades, decisiones y tareas encaminadas a lograr resultados que satisfagan los requisitos del cliente (Fernández & Ramírez, 2017).

4.5.2. Variable dependiente: Productividad

La productividad se conceptualiza como la relación entre las entradas y salidas de un sistema de producción. Esta productividad debe medirse en términos de la relación entre la producción y los insumos. La productividad aumenta si se produce más producción con los mismos insumos. Del mismo modo, usar menos insumos para producir la misma producción aumenta la productividad (Aquino & Castañeda, 2015).

4.5.3. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
Variable Independiente: Gestión de procesos	Determinación de procesos	Identificación de productos	1, 2	Totalmente en desacuerdo (1)	Baja (20 – 47)	Discreta
		Identificación de procesos	3, 4			
		Caracterización de procesos	5, 6			
	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Falla del proceso	7, 8	En desacuerdo (2)	Media (48 – 74)	
		Tiempo	9, 10			
		Control	11, 12			
	Mejora de procesos	Planear	13, 14	Indiferente (3)	Alta (75 – 100)	
		Hacer	15, 16			
		Verificar	17, 18			
		Actuar	19, 20			
Variable Dependiente: Productividad	Eficiencia	Optimizar recursos	1	De acuerdo (4)	Baja (7 -16)	Discreta
		Ajuste de tiempos	2			
	Eficacia	Logro de objetivos	3	Totalmente de acuerdo (5)	Media (17 – 27)	
		Cantidad de trabajadores	4			
	Efectividad	Tiempo programado	5	Totalmente de acuerdo (5)	Alto (28 – 35)	
		Gastos razonables	6			
		Resultado final	7			

Nota: Tomado de Torres (2022) y de Baldeon y Barzola (2019)

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

El término población o población se define como cualquier conjunto de casos con determinados factores o especificaciones previamente determinados de forma conjunta (Hernández et al., 2014).

Por lo que la población de la investigación se tomó en consideración los 40 trabajadores de la empresa para determinar la relación entre ambas variables.

4.6.2. Muestra

Los autores Hernández y Mendoza (2018) definen una muestra como un estudio cuantitativo, es decir, un subconjunto de la población o área de estudio de donde se recolectarán los datos del estudio y que debe ser representativo para asegurar la precisión del estudio. una escala global

La muestra para la presente investigación se encuentra constituida por los 40 trabajadores como unidad de análisis a los efectos de esta investigación. Así, la muestra es no probabilística en el sentido de que su selección no está influenciada por la probabilidad sino por las especificidades y especificaciones de la encuesta.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.7.1. Técnicas

Según Arias (2019), en la investigación, la encuesta es un método que se utiliza para recopilar información de un grupo o muestra de personas sobre sí mismos o con respecto a un tema determinado.

Para la presente investigación se usó la encuesta, la cual permitirán obtener información en relación a la Relación de la gestión de procesos en la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

4.7.2. Instrumentos

El cuestionario es una modalidad de encuesta que se realiza en forma escrita, utilizando un instrumento o formato de papel que tiene una secuencia de preguntas que se hacen a los participantes. Debido a que el cuestionario debe ser completado por el encuestado sin la ayuda del entrevistador, se lo conoce como cuestionario auto administrado (Arias, 2019).

Como instrumentos para la recolección de la información requerida se utilizaron dos cuestionarios, uno para medir la gestión de procesos diseñado por Torres (2022) y otro para medir la productividad diseñado por Baldeon y Barzola (2019). En ambos casos se encuentra basado en una escala de Likert para las respuestas, lo que permitirá establecer los niveles que presentan ambas variables según la percepción de los colaboradores de la organización. Los cuestionarios presentan validación realizada por sus autores y confiabilidad para su aplicación en la medición de las variables evaluadas dadas por un alfa de Cronbach de 0.855 y 0.920 respectivamente.

Para la información obtenida en la revisión documental se utilizó un formulario en el que se transcribieron todos los datos considerados importantes para la investigación.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Una vez recopilados los datos correspondientes a cada variable, se transcribieron los datos a Excel y SPSS versión 25. Estos programas de software permitieron ordenar y clasificar correctamente los datos necesarios en relación con las variables que se iban a observar en el estudio. Una vez finalizado esto, se pudo continuar con el estudio. Luego de eso, el proceso de análisis de los datos comenzó con algunas estadísticas básicas para poder pasar a verificar la hipótesis sugerida y determinar la importancia de las relaciones entre las variables.

Para lograr este objetivo, se aplicó estadística descriptiva a la información obtenida de las encuestas y se utilizaron tablas y gráficos estadísticos en el proceso. Antes de recurrir a una prueba para correlacionar las variables, es necesario determinar si existe o no una distribución normal en los puntajes de escala para cada variable y sus dimensiones; en consecuencia, dicha verificación se realizará mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, ya que la muestra es menor a 50 datos. De la misma manera que también se ha utilizado la estadística inferencial para probar la hipótesis basada en la estadística inferencial mediante la determinación del coeficiente de correlación, también se ha utilizado la estadística inferencial para probar la hipótesis con base en. Luego de eso, se utilizó la Rho de Spearman, de acuerdo con la normalidad de los datos, para establecer el grado de asociación entre la gestión de procesos y la productividad organizacional. Esto se hizo con el fin de sacar conclusiones sobre la importancia de la relación.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 1.

Confiabilidad del instrumento para Gestión de procesos

Estadística de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Elementos
.836	20

Nota: Elaboración propia

Se utilizó la prueba alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del cuestionario de gestión de procesos de medición, arrojando un resultado de 0.836, donde se observó un excelente nivel de confiabilidad, siendo el instrumento propuesto confiable y aprobado para la recolección de información. requerido para la investigación. (Ver anexo 6)

Tabla 2.

Confiabilidad del instrumento para Productividad

Estadística de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Elementos
.916	7

Nota: Elaboración propia

Asimismo, la prueba alfa de Cronbach utilizada para determinar la confiabilidad de la medición de la productividad del cuestionario arrojó un resultado de 0.916, donde se observó un excelente nivel de confiabilidad y el instrumento propuesto resultó confiable, lo que motivó su aprobación para su uso en la recolección de información. sobre variables de investigación. (Ver anexo 7)

5.1.2. Resultados descriptivos

1. Gestión de procesos

Tabla 3.

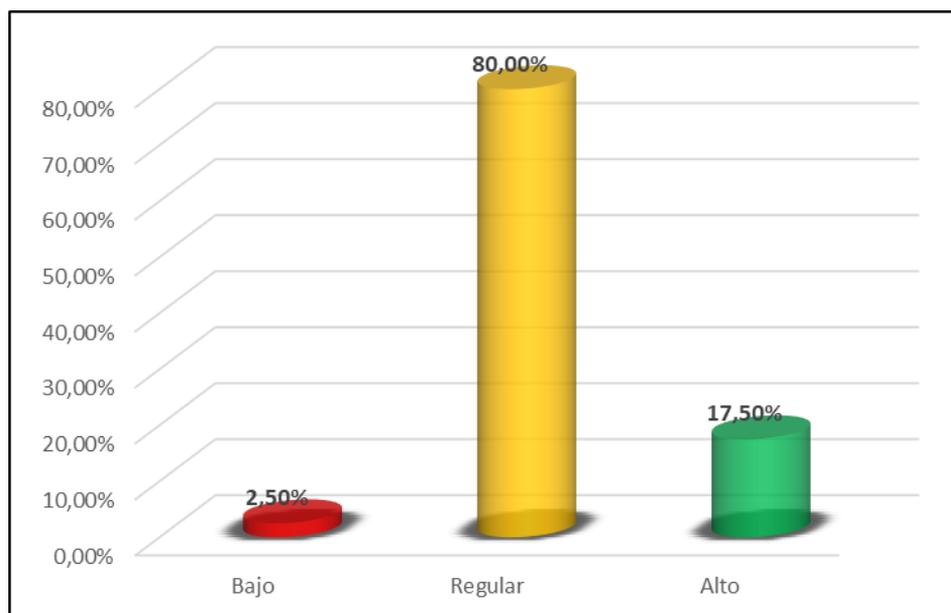
Nivel de Gestión de procesos

Nivel	Cant.	%
Bajo	1	2.50%
Regular	32	80.00%
Alto	1	17.50%
Total	40	100.00%

Nota: Elaboración propia

Figura 1.

Nivel de Gestión de procesos



Nota: Elaboración propia

Los resultados obtenidos señalan que el 80.00% de los colaboradores de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL encuestados perciben como regular el nivel de gestión de procesos, un 17.50% tiene una percepción de un nivel alto y un 2.50% percibe un nivel bajo para la gestión de procesos de la empresa.

a) Determinación de procesos

Tabla 4.

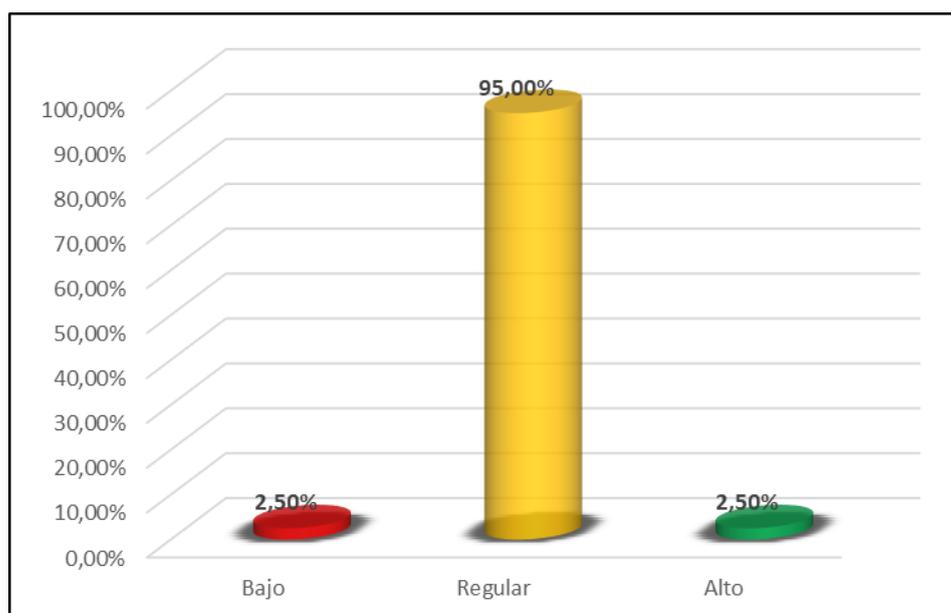
Nivel de Determinación de procesos

Nivel	Cant.	%
Bajo	1	2.50%
Regular	38	95.00%
Alto	1	2.50%
Total	40	100.00%

Nota: Elaboración propia

Figura 2.

Nivel de Determinación de procesos



Nota: Elaboración propia

Los resultados obtenidos señalan que el 95.00% de los colaboradores de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL encuestados perciben como regular el nivel de determinación de procesos, un 2.50% tiene una percepción de un nivel alto y un 2.50% percibe un nivel bajo para la determinación de procesos de la empresa.

b) Seguimiento, medición y análisis de procesos

Tabla 5.

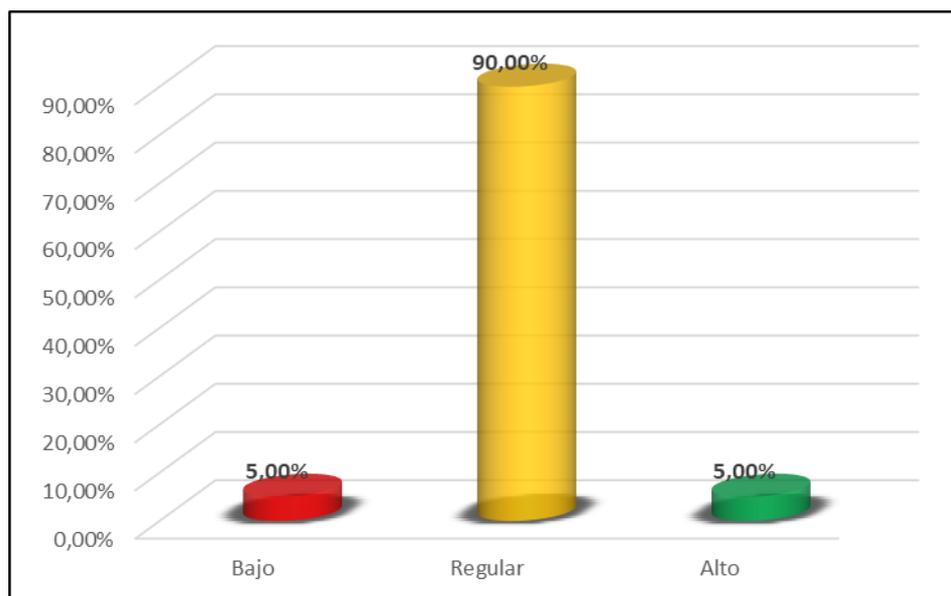
Nivel de Seguimiento, medición y análisis de procesos

Nivel	Cant.	%
Bajo	2	5.00%
Regular	36	90.00%
Alto	2	5.00%
Total	40	100.00%

Nota: Elaboración propia

Figura 3.

Nivel de Seguimiento, medición y análisis de procesos



Nota: Elaboración propia

Los resultados obtenidos señalan que el 90.00% de los colaboradores de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL encuestados perciben como regular el nivel de seguimiento, medición y análisis de procesos de procesos, un 5.00% tiene una percepción de un nivel alto y un 5.00% percibe un nivel bajo para el Seguimiento, medición y análisis de procesos de procesos.

c) Mejora de procesos

Tabla 6.

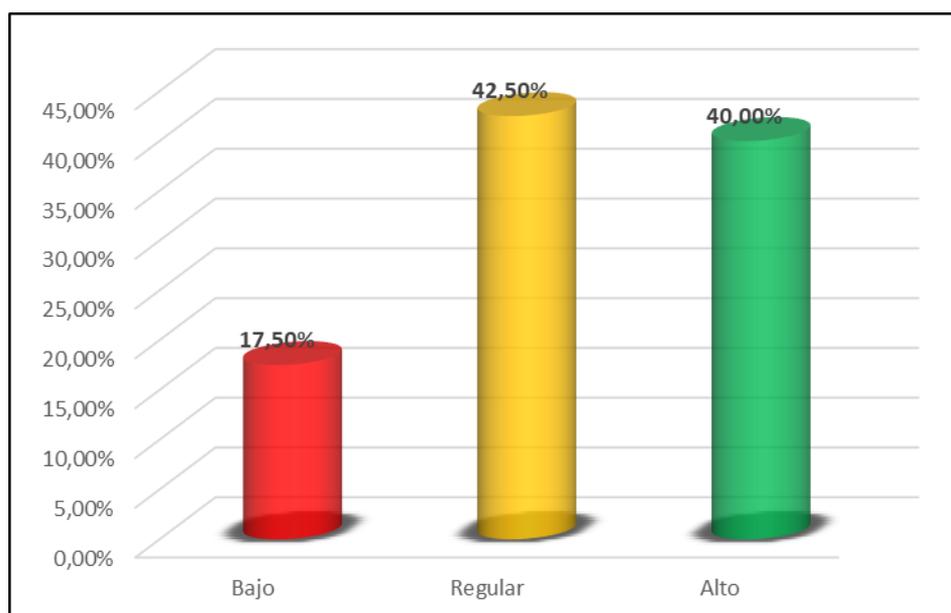
Nivel de Mejora de procesos

Nivel	Cant.	%
Bajo	7	17.50%
Regular	17	42.50%
Alto	16	40.00%
Total	40	100.00%

Nota: Elaboración propia

Figura 4.

Nivel de Mejora de procesos



Nota: Elaboración propia

Los resultados obtenidos señalan que el 42.50% de los colaboradores de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL encuestados perciben como regular el nivel de la mejora de procesos, un 40.00% tiene una percepción de un nivel alto y un 17.50% percibe un nivel bajo para la mejora de procesos de la empresa.

2. Productividad

Tabla 7.

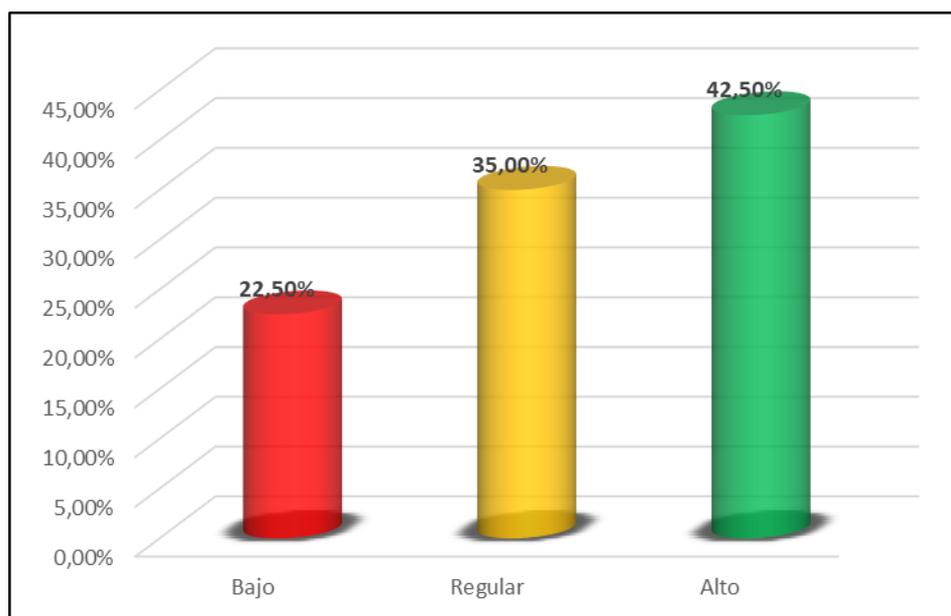
Nivel de Productividad

Nivel	Cant.	%
Bajo	9	22.50%
Regular	14	35.00%
Alto	17	42.50%
Total	40	100.00%

Nota: Elaboración propia

Figura 5.

Nivel de Productividad



Nota: Elaboración propia

Los resultados obtenidos señalan que el 42.50% de los colaboradores de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL encuestados perciben como alto el nivel de la productividad, un 35.00% tiene una percepción de un nivel regular y un 22.50% percibe un nivel bajo para la productividad de la empresa.

a) Eficiencia

Tabla 8.

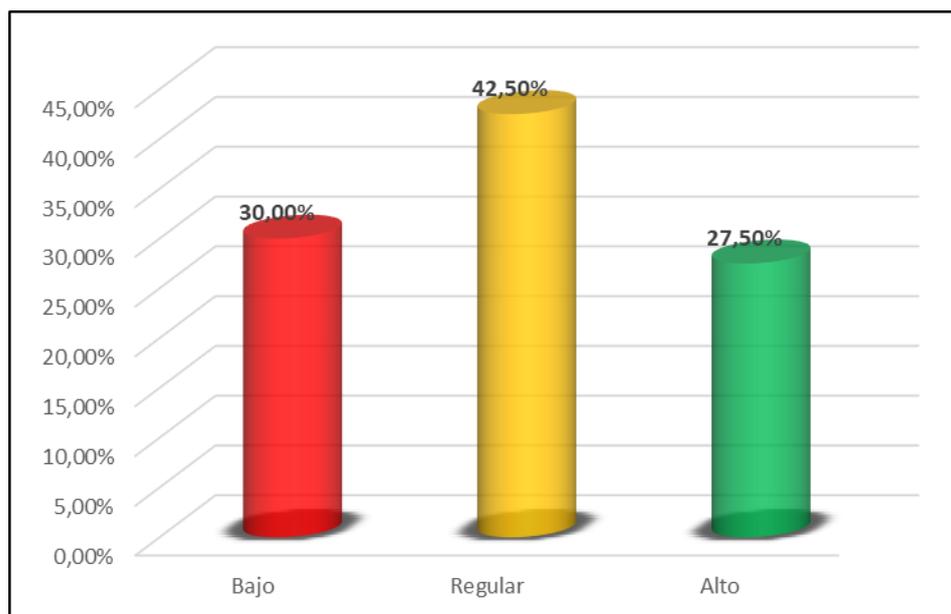
Nivel de Eficiencia

Nivel	Cant.	%
Bajo	12	30.00%
Regular	17	42.50%
Alto	11	27.50%
Total	40	100.00%

Nota: Elaboración propia

Figura 6.

Nivel de Eficiencia



Nota: Elaboración propia

Los resultados obtenidos señalan que el 42.50% de los colaboradores de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL encuestados perciben como regular el nivel de la eficiencia, un 30.00% tiene una percepción de un nivel bajo y un 27.50% percibe un nivel alto para la eficiencia de la empresa.

b) Eficacia

Tabla 9.

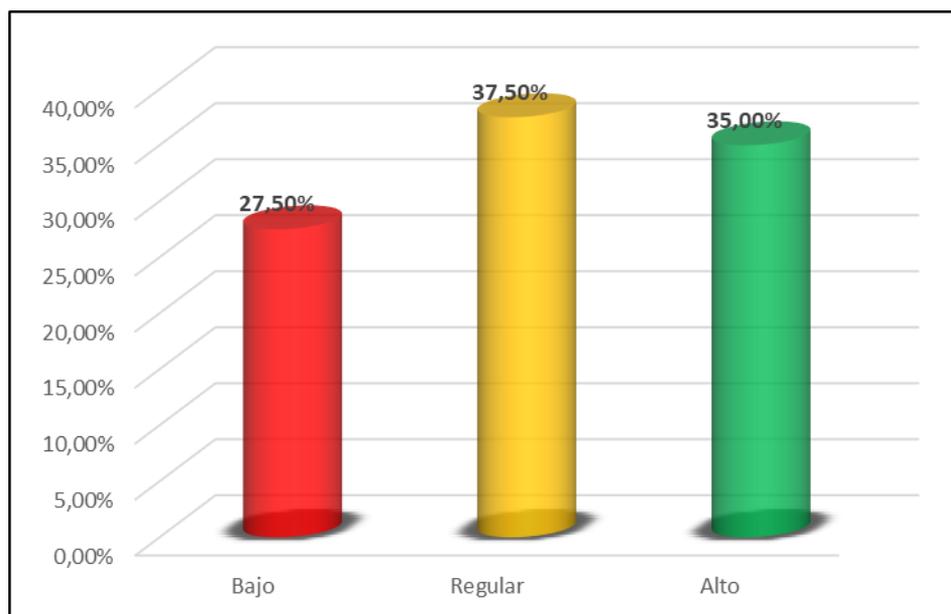
Nivel de Eficacia

Nivel	Cant.	%
Bajo	11	27.50%
Regular	15	27.50%
Alto	14	35.00%
Total	40	100.00%

Nota: Elaboración propia

Figura 7.

Nivel de Eficacia



Nota: Elaboración propia

Los resultados obtenidos señalan que el 37.50% de los colaboradores de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL encuestados perciben como regular el nivel de la eficacia, un 35.00% tiene una percepción de un nivel alto y un 27.50% percibe un nivel bajo para la eficacia de la empresa.

c) Efectividad

Tabla 10.

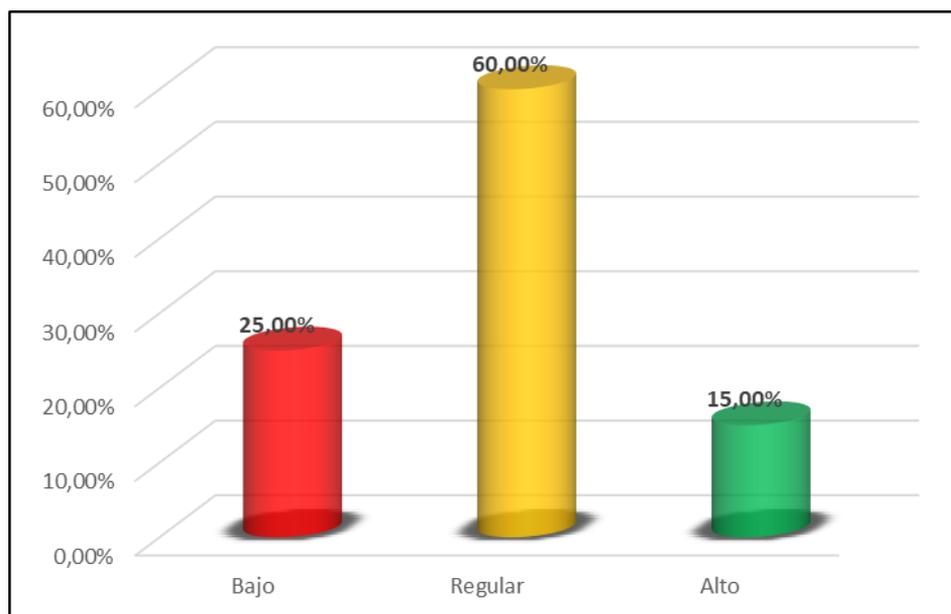
Nivel de Efectividad

Nivel	Cant.	%
Bajo	10	25.00%
Regular	24	60.00%
Alto	6	15.00%
Total	40	100.00%

Nota: Elaboración propia

Figura 8.

Nivel de Efectividad



Nota: Elaboración propia

Los resultados obtenidos señalan que el 60.00% de los colaboradores de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL encuestados perciben como regular el nivel de la efectividad, un 25.00% tiene una percepción de un nivel bajo y un 15.00% percibe un nivel alto para la efectividad de la empresa.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

1. Normalidad de los datos

Antes de recurrir a pruebas para correlacionar las variables, es necesario determinar si existe una distribución normal de los puntajes de la escala para cada variable, por lo que la verificación anterior se realizó mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, ya que la muestra tenía menos de 50 datos.

H_0 : Los datos de las variables no provienen de una distribución normal.

H_1 : Los datos de las variables provienen de una distribución normal.

Si el p -valor es < 0.05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Si el p -valor es > 0.05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Tabla 11.

Prueba de normalidad

Variables	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	.902	40	.002
Determinación de procesos	.976	40	.007
Seguimiento, medición y análisis de procesos	.875	40	.000
Mejora de procesos	.864	40	.000
Productividad	.895	40	.001
Eficiencia	.873	40	.000
Eficacia	.872	40	.000
Efectividad	.842	40	.000

Nota: Elaboración propia

Se puede observar que para todos los casos el nivel de significación se encuentra por debajo del nivel crítico ($p < 0.05$), por lo que se puede concluir que no existe normalidad en los datos para las variables. Por ello, para determinar la existencia de una relación se utilizan pruebas no paramétricas, concretamente la Rho de Spearman.

2. Relación de la Gestión de procesos con la Productividad

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la productividad empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la productividad empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.

Tabla 12.

Correlación entre Gestión de procesos y Productividad

Rho de Spearman		Gestión de procesos	Productividad
Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	1.000	.915**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Productividad	Coefficiente de correlación	.915**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

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

La correlación entre Gestión de procesos y la productividad de la empresa es positiva con un valor de 0.915, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la Gestión de procesos más alto será el nivel de la productividad de la empresa.

Según los resultados obtenidos con un p valor de .000 donde $p < .01$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir la existencia de una relación positiva y significativa entre la Gestión de procesos y la productividad de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.

3. Relación de la Gestión de procesos con la Eficiencia

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la eficiencia empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la eficiencia empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

Tabla 13.

Correlación entre Gestión de procesos y Eficiencia

Rho de Spearman		Gestión de procesos	Eficiencia
Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	1.000	.822**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Eficiencia	Coefficiente de correlación	.822**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

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

La correlación entre Gestión de procesos y la eficiencia de la empresa es positiva con un valor de 0.822, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la Gestión de procesos más alto será el nivel de la eficiencia de la empresa.

Según los resultados obtenidos con un p valor de .000 donde $p < .01$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir la existencia de una relación positiva y significativa entre la Gestión de procesos y la eficiencia de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

4. Relación de la Gestión de procesos con la Eficacia

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la eficacia empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la eficacia empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

Tabla 14.

Correlación entre Gestión de procesos y Eficacia

Rho de Spearman		Gestión de procesos	Eficacia
Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	1.000	.899**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Eficacia	Coefficiente de correlación	.899**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

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

La correlación entre Gestión de procesos y la eficacia de la empresa es positiva con un valor de 0.899, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la Gestión de procesos más alto será el nivel de la eficacia de la empresa.

Según los resultados obtenidos con un p valor de .000 donde $p < .01$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir la existencia de una relación positiva y significativa entre la Gestión de procesos y la eficacia de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

5. Relación de la Gestión de procesos con la Efectividad

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la efectividad empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la efectividad empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

Tabla 15.

Correlación entre Gestión de procesos y Efectividad

Rho de Spearman		Gestión de procesos	Efectividad
Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	1.000	.863**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Efectividad	Coefficiente de correlación	.863**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

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

La correlación entre Gestión de procesos y la efectividad de la empresa es positiva con un valor de 0.863, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la Gestión de procesos más alto será el nivel de la efectividad de la empresa.

Según los resultados obtenidos con un p valor de .000 donde $p < .01$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir la existencia de una relación positiva y significativa entre la Gestión de procesos y la efectividad de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

6. Relación de la Determinación de procesos con la Productividad

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

Tabla 16.

Correlación entre Determinación de procesos y Productividad

Rho de Spearman		Determinación de procesos	Productividad
Determinación de procesos	Coefficiente de correlación	1.000	.839**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Productividad	Coefficiente de correlación	.839**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

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

La correlación entre la determinación de procesos y la productividad de la empresa es positiva con un valor de 0.839, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la determinación de procesos más alto será el nivel de la productividad de la empresa.

Según los resultados obtenidos con un p valor de .000 donde $p < .01$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir la existencia de una relación positiva y significativa entre la determinación de procesos y la productividad de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

7. Relación del Seguimiento, medición y análisis de procesos con la Productividad

H_0 : No existe relación directa y significativa entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

Tabla 17.

Correlación entre Seguimiento, medición y análisis de procesos y Productividad

Rho de Spearman		Seguimiento, medición y análisis de procesos	Productividad
Seguimiento, medición y análisis de procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.815**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Productividad	Coeficiente de correlación	.815**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

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

La correlación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad de la empresa es positiva con un valor de 0.815, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea el seguimiento, medición y análisis de procesos más alto será el nivel de la productividad de la empresa.

Según los resultados obtenidos con un p valor de .000 donde $p < .01$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir la existencia de una relación positiva y significativa entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

8. Relación de la Mejora de procesos con la Productividad

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

Tabla 18.

Correlación entre Mejora de procesos y Productividad

Rho de Spearman		Mejora de procesos	Productividad
Mejora de procesos	Coefficiente de correlación	1.000	.810**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Productividad	Coefficiente de correlación	.810**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

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

La correlación entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa es positiva con un valor de 0.810, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la mejora de procesos más alto será el nivel de la productividad de la empresa.

Según los resultados obtenidos con un p valor de .000 donde $p < .01$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir la existencia de una relación positiva y significativa entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

Los hallazgos del estudio revelaron que la gestión de procesos presenta una relación directa y significativa con la productividad de la empresa, como lo demuestra el análisis estadístico realizado sobre los datos recolectados, esto permitió aceptar la hipótesis planteada en el estudio.

Para demostrar esto se utilizó la prueba de Rho de Spearman dado que los datos no presentan características de una población normal, para establecer la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión de procesos y la productividad, planteando en el contraste de hipótesis, obteniendo como resultado con un valor p de 0.000 (Sig. Bilateral) y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.915, esto significa que mientras mejor se desarrolle la gestión de procesos el nivel de la productividad será mejor.

Resultados similares a los de Torres (2022), en su trabajo de investigación donde establece que existe una relación de la gestión de procesos con la productividad laboral; producto de un coeficiente de correlación de Pearson de 0.823, lo que indica que existe una correlación positiva alta, por lo que se puede considerar que tiene una alta relación.

De igual manera los resultados obtenidos concuerdan con los de Hanco y Pauca (2022) en su tesis "Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL, Lima, 2022" donde concluyen que la gestión por procesos incide en de la productividad, a un nivel moderado pues el valor Rho Spearman alcanzado fue de 0.612, y afirmando una asociación proporcional que refiere que la implementación de la gestión por proceso permitirá un mayor nivel de productividad.

También concuerdan con los resultados de Centeno (2021) en su tesis “Gestión por procesos y productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021”, donde obtuvo como resultado, que la gestión por procesos se relaciona con la productividad con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.887 con lo cual se puede afirmar que existe una relación positiva muy fuerte.

Los resultados obtenidos en el estudio también concuerdan con los obtenidos por Castañeda (2019) en su tesis “Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019” donde concluyó que las variables gestión de procesos y productividad tienen una relación positiva alta moderada fue validada por el coeficiente de correlación rho de Spearman a 0.542 y una significancia de 0.000.

Dentro de los resultados obtenidos también se puede observar de igual manera que la gestión de procesos en la empresa es percibida como regular por un 80.00% de los colaboradores de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL encuestados, igualmente que el 42.50% de los colaboradores de encuestados perciben como alta la productividad de la organización.

Resultados que difieren de los obtenidos por Zurita (2022) en su tesis “Gestión por procesos y productividad en la unidad ejecutora 003, Región Policial de Piura”, en relación a la gestión de procesos producto de que los resultados demuestran que el 75% de los colaboradores indicó que es deficiente, y son similares a los de la productividad debido a que el 75% de los servidores de la organización indicó que es regular, concluyendo en base a la evidencia estadística para comprobar que no existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la productividad.

CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general, posteriormente del diagnóstico del análisis de la información recolectada y evaluada de los colaboradores evaluados de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL, de acuerdo con el análisis estadístico realizado se establece que entre la gestión de procesos y la productividad de la empresa existe una relación positiva con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.915, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la gestión de procesos más alto será el nivel de la productividad, con un p valor de .000 donde $p < .01$ se concluye la existencia de una relación positiva y significativa de la gestión de procesos y la productividad de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.

- Con respecto al primer objetivo específico de acuerdo con el análisis estadístico realizado se establece que entre la gestión de procesos y la eficiencia de la empresa existe una relación positiva con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.822, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la gestión de procesos más alto será el nivel de la eficiencia, con un p valor de .000 donde $p < .01$ se concluye la existencia de una relación positiva y significativa de la gestión de procesos y la eficiencia de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.

- Respecto al segundo objetivo específico de acuerdo con el análisis estadístico realizado se establece que entre la gestión de procesos y la eficacia de la empresa existe una relación positiva con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.899, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la gestión de procesos más alto será el nivel de la eficacia, con un p valor de .000 donde $p < .01$ se concluye la existencia de una relación positiva y significativa de la gestión de procesos y la eficacia de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.

- En relación al tercer objetivo específico de acuerdo con el análisis estadístico realizado se establece que entre la gestión de procesos

y la efectividad de la empresa existe una relación positiva con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.863, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la gestión de procesos más alto será el nivel de la efectividad, con un p valor de .000 donde $p < .01$ se concluye la existencia de una relación positiva y significativa de la gestión de procesos y la efectividad de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.

- Con relación al cuarto objetivo específico de acuerdo con el análisis estadístico realizado se establece que entre la determinación de procesos y la productividad de la empresa existe una relación positiva con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.839, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la determinación de procesos más alto será el nivel de la productividad, con un p valor de .000 donde $p < .01$ se concluye la existencia de una relación positiva y significativa de la determinación de procesos y la productividad de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.

- Con relación al quinto objetivo específico de acuerdo con el análisis estadístico realizado se establece que entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad de la empresa existe una relación positiva con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.815, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea el seguimiento, medición y análisis de procesos más alto será el nivel de la productividad, con un p valor de .000 donde $p < .01$ se concluye la existencia de una relación positiva y significativa del seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad de la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.

- Con relación al sexto objetivo específico de acuerdo con el análisis estadístico realizado se establece que entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa existe una relación positiva con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.810, lo que indica una relación directa y alta, es decir que mientras mejor sea la mejora de procesos más alto será el nivel de la productividad, con un p valor de .000 donde $p < .01$

se concluye la existencia de una relación positiva y significativa de la mejora de procesos y la productividad de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL

RECOMENDACIONES

- Se recomienda desarrollar una relación más estrecha entre los colaboradores, con el fin de seguir manteniendo una mejora continua del clima laboral, donde se incremente el reconocimiento, la comunicación y el compromiso con el trabajo, y donde se refuercen los conocimientos y habilidades mediante capacitaciones, acciones en beneficio del factor humano y de la empresa. La productividad de la empresa está ligada a la gestión de los procesos. Además, se recomienda desarrollar una relación más estrecha entre los colaboradores.

- Se recomienda a los supervisores y personal encargado estar más relacionados con todos los procesos desarrollados por la organización, estableciendo parámetros para la determinación de procesos, el seguimiento y análisis de los procesos, así como en la mejora de los procesos, que puedan facilitar en un futuro de diseñar propuestas de mejora que incidan de manera directa en la producción de la organización.

- Debido a que se demuestra la relación significativa que existe entre las dos variables, el gerente y supervisores de las diferentes áreas necesitan prestar más atención a todos los procesos y la productividad. Esto se debe a que las dos variables se pueden desarrollar de forma independiente, lo que permite descubrir nuevos caminos y métodos que afectarán los procesos de negocio y la productividad en el futuro. Además, el gerente y los supervisores de las diferentes áreas deben prestar más atención a todos los procesos y la productividad.

- Se recomienda de igual manera a la gerencia de la organización establecer los indicadores relacionados a la gestión de procesos para ser evaluados de manera real, tales como procesos, tiempos operativos, tiempos efectivos de trabajo, cantidad de materia prima utilizada, etc., de los procesos operativos lo que permitirá establecer a futuro una mejor información al momento de la toma de decisiones por la gerencia encargada.

- Se recomienda de igual manera a la gerencia de la organización establecer los indicadores relacionados a la productividad, para ser evaluados de manera real, tales como eficiencia, eficacia, efectividad, etc., de la productividad lo que permitirá establecer a futuro una mejor información al momento de la toma de decisiones por parte de los directivos

BIBLIOGRAFIA

- Acurio, R. (2017). *Aplicación de la técnica SMED para mejorar la productividad en el área de moldeo de chocolate en la empresa compañía nacional de chocolates de Perú SA, Lima 2017*. Universidad César Vallejo.
- Advíncula, S. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC, Cercado de Lima, 2019*. Universidad César Vallejo.
- Aguilar, F., & Salazar, A. (2022). *Aplicación del estudio del trabajo para mejorar la productividad en el proceso de prensado de pet blanco en la empresa Marbel Pachas, Juliaca, Puno, 2022*. Universidad César Vallejo.
- Aquino, Y., & Castañeda, J. (2015). *Redistribución de planta para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa La Casa del Tornillo SRL*. Universidad Señor de Sipán.
- Arias, F. (2019). *Cómo hacer Tesis Doctorales y Trabajos de Grado: Investigación Científica y Tecnológica* (1st ed.). Editorial Episteme.
- Arroyo, C. (2018). *Aplicación del SMED para mejorar la productividad en el proceso de prensado de microporoso en la empresa INDELAT EVA SAC, Independencia, Lima 2017-2018*. Universidad César Vallejo.
- Avalos, J. (2021). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Protección Resguardo Control SAC 2019*. Universidad César Vallejo.
- Ayala, K. (2022). *Gestión de Procesos para mejorar la productividad en un taller de confección, Lima 2022*. Universidad Privada Norbert Wiener.
- Baldeon, D., & Barzola, E. (2019). *Procesos administrativos y productividad en el local Plaza Vea Chosica, 2019*. Universidad César Vallejo.
- Bravo, J. (2016). *Rediseño de procesos*. Evolución SA.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la*

metodología de la investigación científica (1st ed.). Editorial ESPE.

Calvache, G. (2018). *Incremento de la Productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa Poliacrilart*. Escuela Politécnica Nacional.

Capuñay, O. (2018). *Implementación de la gestión por procesos para mejorar la productividad del área de capacitaciones de un instituto, Surco, 2017*. Universidad César Vallejo.

Castañeda, F. (2019). *Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019*.

Castillo, M. (2021). *La gestión por procesos y la productividad en centrales hidroeléctricas de la provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.

Centeno, C. (2021). *Gestión por procesos y productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021*. Universidad César Vallejo.

Chanduví, E. (2016). *Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Córdova, L. (2020). *Diseño de una mejora de procesos para la disminución de tiempos y mermas en la producción de discos de empanadas en la Empresa Laminados Industrial la Chilenita Laminche SA*. Universidad de Guayaquil.

Cueva, J. (2021). *Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection SA*. Universidad Politécnica Salesiana.

De la Cruz, K. (2017). *Aplicación de la mejora de procesos para la reducción de mermas en el embolsado de fertilizantes en la Empresa Ransa Comercial SA Callao–2016*. Universidad César Vallejo.

Díaz, D. (2017). *Aplicación de la técnica SMED para mejorar la Productividad en el Área de Torno de la empresa Sergo Industrial SA, Lima 2016*. Universidad César Vallejo.

- Fernández, A., & Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B*. Universidad Señor de Sipán.
- Flores, A., Hernández, C., Palacios, A., Contreras, G., & Avante, R. (2019). *Crecimiento y productividad, II* (1st ed.). Fondo de Cultura Económica.
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Freivalds, A., & Niebel, B. (2017). *Ingeniería industrial. Métodos, estándares y diseño del trabajo* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Gaibor, A. (2022). *La gestión por procesos y la productividad en la empresa SEGUVID Ambato-Ecuador*. [Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8861>
- Gamarra, L., & Sánchez, D. (2019). *Gestión de la calidad y productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019*. Universidad César Vallejo.
- García, A. (2017). *Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria*. Trillas.
- Gil, C., & Quiliche, J. (2021). *Gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa imprenta Bazán Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán.
- Gómez, K., & Bustamante, A. (2019). *Propuesta para la mejora del proceso de fabricación de tableros eléctricos para una metalmecánica en la ciudad de Arequipa*. Universidad Católica San Pablo.
- Gómez, M. (2017). *Aplicación del SMED para incrementar la productividad en la línea de producción de los enchufes planos tropicalizados en la Empresa Corporación Visión SAC., Lima 2017*. Universidad César Vallejo.
- González, A., Leal, L. L., Martínez, D., & Morales, D. M. (2019). *Herramientas para la gestión por procesos. Cuadernos*

Latinoamericanos de Administración, 15(28).

Guerrero, U. (2013). *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001-2008 en una empresa de sal a fin de estandarizar sus procesos y elevar el grado de satisfacción de sus clientes.* Universidad de Guayaquil.

Gutiérrez, H. (2014). *Calidad total y productividad* (4th ed.). Editorial McGraw-Hill Educación.

Hanco, W., & Pauca, J. (2022). *Gestión por procesos y mejora de la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL, Lima, 2022.* Universidad César Vallejo.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1st ed.). Editorial McGraw-Hill.

Hitpass, B. (2017). *Business process management (BPM): fundamentos y conceptos de implementación* (4th ed.). BHH Ltda.

Huaman, R. (2019). *Prevención de la fatiga física para la mejora de la productividad laboral en la Empresa Soluciones Graficas SAC-Huancayo-2017.* Universidad Continental.

ISO 9001:2015. (2015). *ISO 9001:2015.*

Julca, M., & Vallejos, F. (2021). *Plan de mejora basado en gestión por procesos para incrementar la productividad en la fábrica de calzado "Calzatura de Mirella."* Universidad Señor de Sipán.

Kulkarni, P., Kshire, S., & Chandratre, K. (2014). Productivity improvement through lean deployment & work study methods. *International Journal of Research in Engineering and Technology, 3(2)*, 429–434.

Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos.* EUMED.

Marca, L. (2021). *Gestión de mantenimiento para incrementar la productividad en una empresa minera del sur.* Universidad Señor de

Sipán.

- Martínez, L., & Solís, J. (2020). *Gestión por procesos para mejorar la productividad en una empresa metalmecánica, Huachipa, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56663>
- Medianero, D. (2016). *Productividad total* (1st ed.). Editorial Macro.
- Nayak, A. (2017). Efficiency, effectiveness and sustainability: the basis of competition and cooperation. *XIMB Sustainability Seminar Series, Working Paper*, 112–115.
- Palacios, L. (2016). *Ingeniería de métodos: movimientos y tiempos*. Ecoe ediciones.
- Panchillo, E., Guivar, J., & Heredia, J. (2021). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic SRL Lima-2020* [Universidad Peruana de Las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1129>
- Polanco, J. (2015). *Propuesta de modelo de gestión de procesos para mejorar la productividad de una empresa editorial Arequipa*. Universidad Católica Santa María.
- Quinto, J. (2019). *Aplicación del estudio de tiempos y su relación con la productividad del personal operativo en el área de reparación en una empresa metalmecánica dedicada al mantenimiento de maquinaria pesada - 2018*. Universidad Nacional del Callao.
- Rivera, I., & Saldarriaga, Z. (2022). *Relación entre mejora continua y la productividad en la Cooperativa Agraria APPBOSA del Centro Poblado Samán, Sullana-Piura-2022*. Universidad César Vallejo.
- Sánchez, F. (2021). *Implementación de la gestión por procesos para mejorar la productividad en la empresa Killa Rumi SAC–Lima 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58650>
- Schroeder, R., Meyer, S., & Rungtusanatham, J. (2017). *Administración de operaciones: Conceptos y casos contemporáneos*. McGraw-Hill.

- Tito, J. (2019). *Influencia del Proceso de producción en la Productividad de la Empresa de Confecciones de Casacas Creaciones Ramos Sport SRL de la Ciudad de Juliaca-2018*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez.
- Torres, M. (2022). *Gestión por procesos y productividad de la empresa Lácteos Verano EIRL, Lima 2022*. Universidad César Vallejo.
- Valderrama, S. (2020). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (11th ed.). Editorial San Marcos.
- Valenzuela, E. (2019). *Diseño del modelo de gestión por procesos para el área de producción de la fábrica de medias "Gardenia."* Universidad Técnica del Norte.
- Yucra, L. (2018). *Implementación de la mejora de procesos para incrementar la productividad del proceso de fabricación de puertas de madera en la empresa Artesanías Héctor en Villa el Salvador, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Zurita, A. (2022). *Gestión por procesos y productividad en la unidad ejecutora 003, Región Policial de Piura*. Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Principal	General	General	Variable independiente:	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque cuantitativo - Tipo básico - Nivel descriptivo -correlacional - Diseño no experimental de corte transversal - Población: Total de empleados de la empresa - Los datos recolectados serán revisados, codificados y transcritos en EXCEL y el programa SPSS v.25 - Los datos serán procesados y analizados usando la estadística descriptiva e Inferencial
¿Cómo la gestión de procesos incide en la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?	Determinar como la gestión de procesos incide en la productividad de la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.	La gestión por procesos se relaciona de manera directa con el incremento de la productividad empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.	Gestión de procesos Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> - Determinación de procesos - Seguimiento, medición y análisis de proceso - Mejora de procesos 	
Específico	Específico	Específico	Variable dependiente:	
¿Cómo la gestión de procesos incide en la eficiencia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?	Determinar como la gestión de procesos incide en la eficiencia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.	La gestión por procesos se relaciona de manera directa con la eficiencia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.	Productividad Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Efectividad 	
¿Cómo la gestión de procesos incide en la eficacia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?	Determinar como la gestión de procesos incide en la eficacia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.	La gestión por procesos se relaciona de manera directa con la eficacia en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.		
¿Cómo la gestión de procesos incide en la efectividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?	Determinar como la gestión de procesos incide en la efectividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.	La gestión por procesos se relaciona de manera directa con la efectividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.		
¿Cómo la determinación de procesos incide en la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?	Determinar como la determinación de procesos incide en la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.	La determinación de procesos se relaciona de manera directa con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.		
¿Cómo el seguimiento, medición y análisis de procesos incide en la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL?	Determinar como el seguimiento, medición y análisis de procesos incide en la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.	El seguimiento, medición y análisis de procesos se relaciona de manera directa con la productividad en la empresa D´Alpaca Fiber Line EIRL.		
¿Cómo la mejora de procesos incide en la productividad en la	Determinar como la mejora de procesos incide en la	La mejora de procesos se relaciona de manera directa		

empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL?	productividad en la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.	con la productividad en la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL.	
-----------------------------------	---	--	--

Nota: Elaboración propia

Anexo 2. Cuestionario de Gestión de procesos

	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN				
	<p>El propósito del instrumento es evaluar la percepción que ud presenta en relación a la gestión de procesos que caracteriza a la organización. Estimado(a) colaborador(a) este documento es anónimo y su empleo será en beneficio para el desarrollo de la presente investigación, por ello solicito su apoyo. Marque con la respuesta que considere, de acuerdo con su opinión personal en las siguientes opciones:</p>				
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE PROCESOS					
<p>1: Totalmente en desacuerdo 3: Indeciso 5: Totalmente de acuerdo</p> <p>2: En desacuerdo 4: De acuerdo</p>					
1.- Se identifica con claridad la generación de valor en los productos debido a una adecuada gestión de procesos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.- Se identifica claramente los procesos para cada producto en el puesto que desempeña en el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.- Se identifican las actividades en los procesos operativos para la elaboración del producto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.- Se identifican los procedimientos de cada actividad que conforman los procesos de producción de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.- Los procesos resultan adecuados cuando se conocen sus características.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.- Los procesos actualizados generan el mínimo de residuos o desperdicios en la producción y en la administración.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.- El seguimiento de los procesos es permanente para evitar fallas en el resultado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.- Las fallas en las tareas diarias se reducen cuando se evalúa el cumplimiento de las actividades propias del proceso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.- Los plazos previstos para cada proceso permiten a la empresa alcanzar los objetivos establecidos para cada área.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.- En la mayoría de las veces los procesos se realizan en menor tiempo al previsto sin afectar la calidad del producto final.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.- Comprobar el cumplimiento de los procedimientos de los procedimientos para cada proceso permite obtener resultados de calidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.- Analiza los procedimientos de las actividades que contiene el proceso para determinar el grado de eficacia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.- La mejora de procesos en el área de trabajo debe tener el propósito de orientar esfuerzos en la misma dirección.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.- El objetivo de mejora en cada proceso se implementa para eliminar la causa que le afecta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.- Puede aportar con su experiencia y práctica en la mejora de los procesos del área en que trabaja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.- Las actividades son ejecutadas con eficiencia cuando el colaborador está informado y motivado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.- Verificar la mejora de procesos en cada área busca dar un resultado con los atributos que exige el cliente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.- Se realizan verificaciones periódicas para asegurar el sistema de gestión de inocuidad y calidad en los productos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.- Se corrige o mejora la ejecución del plan de mejora de procesos según los errores comprobados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.- Procesar un productos según las exigencias que requiere el cliente es darle calidad a su pedido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo 3. Cuestionario de Productividad

	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN				
	El propósito del instrumento es evaluar la percepción que ud presenta en relación a la productividades que caracteriza a la organización. Estimado(a) colaborador(a) este documento es anónimo y su empleo será en beneficio para el desarrollo de la presente investigación, por ello solicito su apoyo. Marque con la respuesta que considere, de acuerdo con su opinión personal en las siguientes opciones:				
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD					
1: Totalmente en desacuerdo 3: Indeciso 5: Totalmente de acuerdo 2: En desacuerdo 4: De acuerdo					
1.- Usted utiliza las herramientas adecuadas brindadas por la empresa y se encuentran en buen estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.- La empresa le da un parámetro de tiempo por cada producto a ser fabricado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.- La empresa informa los objetivos a realizar semanalmente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.- Considera usted que el área de recepción debería tener más trabajadores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.- Considera usted que el tiempo de demanda en el trabajo que desempeña es el correcto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.- Usted está de acuerdo con los gatsos que se usan en el área, para mejorar las herramientas con las que se trabajan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.- La empresa le entrega los resultados semanalmente y realiza un feebck del trabajo desarrollado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo 4. Validación del Instrumento Gestión de procesos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Gestión Por Procesos Y Su Influencia En La Productividad En La Empresa D' Alpaca Fiber Line EIRL Juliaca – 2022.

Nombre del Experto: Ing. Miguel L. Mestas Vilca. Ing. Percy Mamani Pacori.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO DE GESTION DE PROCESOS:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


 Miguel L. Mestas Vilca
 INGENIERO INDUSTRIAL
 REGISTRO CIP. 69111


 PERCY MAMANI PACORI
 INGENIERO INDUSTRIAL
 Reg. del Colegio de Ingenieros N° 60254

Anexo 5. Validación del Instrumento Productividad

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Título de la Investigación: Gestión Por Procesos Y Su Influencia En La Productividad En La Empresa D' Alpaca Fiber Line EIRL Juliaca – 2022.

Nombre del Experto: Ing. Miguel L. Mestas Vilca. Ing. Percy Mamani Pacori.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Miguel L. Mestas Vilca
 INGENIERO INDUSTRIAL
 REGISTRO CIP. 69111


PERCY MAMANI PACORI
 INGENIERO INDUSTRIAL
 Reg. del Colegio de Ingenieros N° 6005

Anexo 6. Confiabilidad del Instrumento Gestión de procesos

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	20

Nota: Tomado de SPSS v. 26

Anexo 7. Confiabilidad del Instrumento Productividad

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	7

Nota: Tomado de SPSS v. 26

Anexo 8. Base de datos en EXCEL

No.	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	GP9	GP10	GP11	GP12	GP13	GP14	GP15	GP16	GP17	GP18	GP19	GP20	DP	SMP	MP	GP	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	EFI	EFA	EFC	P
1	4	5	2	1	2	4	5	3	4	5	1	4	5	5	5	4	5	4	3	2	18	22	33	73	4	4	4	4	5	3	4	8	8	12	28
2	4	5	2	3	4	1	4	3	2	2	4	4	3	5	4	2	3	1	2	4	19	19	24	62	2	2	3	3	2	1	2	4	6	5	15
3	4	4	2	1	4	4	5	3	4	5	2	4	4	5	4	5	5	4	3	2	19	23	32	74	4	3	5	4	3	3	4	7	9	10	26
4	3	2	4	1	2	4	3	4	5	2	3	4	5	3	2	1	3	4	5	3	16	21	26	63	3	3	3	2	3	4	5	6	5	12	23
5	1	4	3	4	2	1	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	1	3	2	4	15	16	18	49	2	2	1	2	1	2	2	4	3	5	12
6	4	5	2	1	4	4	5	3	4	5	1	4	5	5	4	4	5	4	3	2	20	22	32	74	2	4	4	5	3	4	5	6	9	12	27
7	4	3	3	4	5	3	3	2	2	4	5	3	1	2	1	4	5	4	3	2	22	19	22	63	4	5	2	3	5	2	2	9	5	9	23
8	4	3	3	4	2	3	4	4	1	4	3	2	4	4	3	3	3	1	5	3	19	18	26	63	2	3	4	4	3	4	5	5	8	12	25
9	2	3	4	5	2	1	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	1	3	2	4	17	16	18	51	2	2	2	2	2	1	2	4	4	5	13
10	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	1	4	5	5	4	4	5	4	3	2	22	22	32	76	4	5	4	4	4	4	5	9	8	13	30
11	4	2	2	1	4	1	3	1	3	1	3	1	4	2	4	1	3	2	1	4	14	12	21	47	2	2	2	1	1	2	1	4	3	4	11
12	4	1	3	5	2	3	1	4	1	3	5	1	4	1	4	1	3	4	5	1	18	15	23	56	2	3	2	2	1	2	2	5	4	5	14
13	2	3	4	5	2	1	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	1	3	2	4	17	16	18	51	2	2	2	2	1	4	5	4	4	10	18
14	1	4	3	4	1	4	2	3	1	4	5	1	4	1	4	5	2	3	1	4	17	16	24	57	2	2	2	2	2	1	2	4	4	5	13
15	4	1	4	5	4	5	3	1	2	2	23	4	3	2	3	3	4	4	3	5	23	35	27	85	5	5	5	5	5	4	5	10	10	14	34
16	4	1	5	4	1	5	4	1	3	4	5	4	1	5	3	1	5	3	1	5	20	21	24	65	4	4	3	3	5	3	4	8	6	12	26
17	5	4	3	2	4	4	5	3	5	4	1	4	5	4	5	4	5	4	3	2	22	22	32	76	5	4	4	4	4	3	5	9	8	12	29
18	4	5	1	5	3	4	5	4	1	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	4	22	23	32	77	5	4	4	5	4	3	5	9	9	12	30
19	3	2	5	4	3	1	3	2	3	5	2	1	2	3	2	1	3	3	5	4	18	16	23	57	2	3	2	2	1	2	5	5	4	8	17
20	5	4	3	4	1	3	4	5	4	5	3	4	1	5	3	4	5	4	1	5	20	25	28	73	4	4	4	4	5	3	4	8	8	12	28
21	3	4	2	5	3	1	2	4	2	5	3	2	4	2	1	3	5	3	2	4	18	18	24	60	2	3	2	3	1	2	5	5	5	8	18
22	4	5	3	4	5	3	1	5	3	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	24	18	34	76	4	5	4	5	3	4	5	9	9	12	30

23	2	3	5	4	2	1	3	2	2	3	4	3	1	2	3	2	1	3	2	4	17	17	18	52	3	3	3	2	2	2	5	6	5	9	20
24	4	5	2	1	4	5	4	3	4	5	1	4	5	4	5	4	5	4	3	2	21	21	32	74	2	4	5	4	4	5	4	6	9	13	28
25	3	4	4	2	3	1	2	3	5	3	2	3	2	1	2	4	3	5	1	2	17	18	20	55	2	2	3	3	2	1	2	4	6	5	15
26	5	4	2	1	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	1	4	5	21	24	30	75	4	5	4	5	3	4	5	9	9	12	30
27	1	3	4	5	2	1	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	1	3	2	4	16	16	18	50	2	2	1	2	1	2	2	4	3	5	12
28	4	5	2	1	4	4	5	3	4	5	1	3	4	5	5	4	4	5	3	2	20	21	32	73	4	3	4	4	3	4	5	7	8	12	27
29	1	3	4	5	2	1	3	2	2	3	4	2	1	2	2	3	2	4	2	4	16	16	20	52	2	3	2	3	1	2	5	5	5	8	18
30	4	2	1	5	4	3	4	2	3	4	5	4	2	1	2	3	3	2	4	3	19	22	20	61	2	3	2	3	1	2	5	5	5	8	18
31	4	5	2	1	4	4	5	3	4	5	1	4	5	5	4	4	5	4	3	2	20	22	32	74	4	4	5	4	4	5	4	8	9	13	30
32	4	5	2	1	3	4	3	5	5	2	2	4	1	3	5	4	2	1	3	5	19	21	24	64	4	4	4	4	4	3	5	8	8	12	28
33	2	3	4	5	2	1	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	1	3	2	4	17	16	18	51	2	2	2	2	2	1	2	4	4	5	13
34	5	4	2	1	4	5	4	2	4	5	1	4	5	5	4	5	4	4	3	2	21	20	32	73	4	5	5	4	5	3	4	9	9	12	30
35	4	5	2	1	4	4	5	3	4	5	1	4	5	5	4	5	4	3	3	2	20	22	31	73	4	5	5	4	5	3	4	9	9	12	30
36	4	5	3	1	4	4	5	4	5	1	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	21	23	34	78	5	4	5	5	5	4	5	9	10	14	33
37	2	3	4	5	2	1	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	1	3	2	4	17	16	18	51	4	3	3	3	2	1	2	7	6	5	18
38	4	5	2	1	4	4	5	3	4	5	1	4	5	5	4	4	5	4	3	2	20	22	32	74	3	4	5	4	4	4	4	7	9	12	28
39	4	5	2	1	4	4	5	3	4	5	1	4	5	5	4	4	5	4	3	2	20	22	32	74	4	4	5	4	5	4	5	8	9	14	31
40	4	5	2	1	4	4	5	3	4	5	1	3	4	5	5	4	4	5	3	2	20	21	32	73	4	5	5	4	5	2	3	9	9	10	28

Anexo 9. Base de datos en SPSS

DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores
1	GP1	Numérico	8	0	GP1	Ninguna
2	GP2	Numérico	8	0	GP2	Ninguna
3	GP3	Numérico	8	0	GP3	Ninguna
4	GP4	Numérico	8	0	GP4	Ninguna
5	GP5	Numérico	8	0	GP5	Ninguna
6	GP6	Numérico	8	0	GP6	Ninguna
7	GP7	Numérico	8	0	GP7	Ninguna
8	GP8	Numérico	8	0	GP8	Ninguna
9	GP9	Numérico	8	0	GP9	Ninguna
10	GP10	Numérico	8	0	GP10	Ninguna
11	GP11	Numérico	8	0	GP11	Ninguna
12	GP12	Numérico	8	0	GP12	Ninguna
13	GP13	Numérico	8	0	GP13	Ninguna
14	GP14	Numérico	8	0	GP14	Ninguna
15	GP15	Numérico	8	0	GP15	Ninguna
16	GP16	Numérico	8	0	GP16	Ninguna
17	GP17	Numérico	8	0	GP17	Ninguna
18	GP18	Numérico	8	0	GP18	Ninguna
19	GP19	Numérico	8	0	GP19	Ninguna
20	GP20	Numérico	8	0	GP20	Ninguna
21	DP	Numérico	8	0	Determinación de Procesos	Ninguna
22	SMP	Numérico	8	0	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Ninguna
23	MP	Numérico	8	0	Mejora de Procesos	Ninguna
24	GP	Numérico	8	0	Gestión de Procesos	Ninguna
25	P1	Numérico	8	0	P1	Ninguna
26	P2	Numérico	8	0	P2	Ninguna
27	P3	Numérico	8	0	P3	Ninguna
28	P4	Numérico	8	0	P4	Ninguna
29	P5	Numérico	8	0	P5	Ninguna
30	P6	Numérico	8	0	P6	Ninguna
31	P7	Numérico	8	0	P7	Ninguna
32	EFI	Numérico	8	0	Eficiencia	Ninguna
33	EFA	Numérico	8	0	Eficacia	Ninguna
34	EFC	Numérico	8	0	Efectividad	Ninguna
35	P	Numérico	8	0	Productividad	Ninguna
36	DP_COD	Numérico	8	0	Determinación de Procesos	{1, Bajo}...
37	SMP_COD	Numérico	8	0	Seguimiento, medición y análisis de procesos	{1, Bajo}...
38	MP_COD	Numérico	8	0	Mejora de procesos	{1, Bajo}...
39	GP_COD	Numérico	8	0	Gestión de Procesos	{1, Bajo}...
40	EFI_COD	Numérico	8	0	Eficiencia	{1, Bajo}...
41	EFA_COD	Numérico	8	0	Eficacia	{1, Bajo}...
42	EFC_COD	Numérico	8	0	Efectividad	{1, Bajo}...
43	P_COD	Numérico	8	0	Productividad	{1, Bajo}...

Anexo 10. Evidencia fotográfica





Anexo 11. Informe de Turnitin 28% de similitud

Tesis - Marcos y Elizabeth

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9
2	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	4
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3
4	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	2
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	2
6	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1
8	1library.co Fuente de Internet	1

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo