



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

**MEJORA DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA
EMPRESA TERCERIZADORA SERVICE V.P.C, CHINCHA
ALTA -2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD Y DISEÑO DE PROCESOS PRODUCTIVOS

PRESENTADO POR:

JACKELYNE ALEXANDRA ALMEYDA CASTILLA

CÓDIGO ORCID N° 0009-0007-6563-9875

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

DOCENTE ASESOR:

Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES

CÓDIGO ORCID N°0000-0002-7470-8154

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino.

Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración.

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que la estudiante JACKELYNE ALEXANDRA ALMEYDA CASTILLA de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa académico de Ingeniería Industrial, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE
TESIS


TESIS

Titulado: MEJORA DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA TERCERIZADORA SERVICE V.P.C, CHINCHA ALTA -2022.

Por lo tanto, queda expedita para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando 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,



Dr. Julio César Angeles Morales.
DNI N° 32796107

Código ORCID N° 0000 0002 7470 8154

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Jackelyne Alexandra Almeyda Castilla, identificado(a) con DNI N° 73957182, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ciencias Y Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: “Mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta – 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.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

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, 02 de junio de 2023.



Almeyda Castilla, Jackelyne Alexandra
DNI N° 73957182



DEDICATORIA

El presente estudio está dedicado a mi madre por su amor y por siempre estar mi lado incondicionalmente, a mi padre y mis abuelos que están en el cielo velando por mí, guiarme en cada paso que doy, fueron una motivación para mí.

A Dios por permitirme lograr mis metas y por darme la fortaleza para poder continuar mis proyectos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme salud y sabiduría para poder realizar esta investigación, además de brindarme protección diariamente.

A mi madre por ser un gran soporte en mi vida académica durante todos estos años, para poder seguir adelante y no desistir de mis metas.

Al asesor Dr. Julio Angeles que fue una gran ayuda, compartiendo sus conocimientos para poder desarrollar este trabajo.

RESUMEN

Objetivo general.

Determinar la relación entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022.

Metodología.

El enfoque de la investigación es cuantitativo. El tipo de investigación es básica porque se realizó una búsqueda de información sobre el tema a tratado, el nivel de la investigación es correccional, ya que el estudio pretende establecer si existe una relación entre ambas variables, y el diseño de esta investigación es no experimental, porque el estudio se realizó sin manipular ninguna de las variables de objeto de estudio y la población fue formada por 20 colaboradores, no se utilizó muestra porque la población que se tuvo es pequeña, y se pudo trabajar en su totalidad, a quienes se les aplicó un cuestionario por variable, constituido por 33 preguntas en la escala de Likert en función a las variables, la cual fue validada por 3 expertos.

Resultados descriptivos.

Los resultados mostraron que el 45% de los trabajadores encuestados manifiestan que la mejora de procesos tiene un nivel alto y el 50% de los trabajadores indican que la productividad tiene un nivel regular.

Conclusiones

Se concluyó con los resultados mostrados con la prueba paramétrica de Pearson entre las variables, que su valor es de 0.573** y un nivel de significancia de 0,008, lo cual indica existe una relación significativa entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022.

Palabras claves: Mejora de procesos, Productividad, Calidad y Diseño de Procesos Productivos.

ABSTRACT

General objective.

Determine the relationship between process improvement and productivity of the outsourcing company SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022.

Methodology.

The research approach is quantitative. The type of research is basic because a search for information on the subject was conducted, the level of research is correctional, since the study aims to establish whether there is a relationship between the two variables, and the design of this research is non-experimental, because the study was carried out without manipulating any of the variables under study and the population consisted of 20 collaborators, no sample was used because the population was small, and it was possible to work in its entirety, to whom a questionnaire was applied per variable, consisting of 33 questions on the Likert scale according to the variables, which was validated by 3 experts.

Descriptive results.

The results showed that 45% of the workers surveyed stated that process improvement was at a high level and 50% of the workers indicated that productivity was at a fair level.

Conclusions

It was concluded with the results of the Pearson parametric test between the variables, that its value is 0.573** and a significance level of 0.008, which indicates that there is a significant relationship between process improvement and productivity of the outsourcing company SERVICIO V.P.C, Chincha Alta -2022.

Keywords: Process Improvement, Productivity, Quality and Productive Process Design.

ÍNDICE GENERAL

Caratula	I
Constancia de aprobación de investigación.....	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1 Descripción del Problema	13
2.2. Pregunta de investigación general.....	15
2.3 Preguntas de investigación específicas	15
2.4 Objetivo general	15
2.5 Objetivos específicos	15
2.6 Justificación e importancia	16
2.7 Alcances y limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1 Antecedentes	19
3.2 Bases Teóricas	26
3.3 Marco conceptual	32
IV. METODOLOGÍA	35
4.1 Tipo y Nivel de la investigación.....	35
4.2 Diseño de la investigación	35
4.3 Hipótesis general y específicas	36
4.4 Identificación de las variables	37
4.5 Matriz de operacionalización de variables	38
4.6 Población-muestra	40
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.8 Técnicas de análisis y procesamiento de datos	41
V. RESULTADOS	42
5.1 Presentación de Resultados	42
5.2 Interpretación de los Resultados	49
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	52
6.1 Análisis inferencial	52

VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	58
7.1 Comparación de los resultados	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS	67
Anexo 1: Matriz de consistencia	68
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	69
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	73
Anexo 4: Base de datos.....	79
Anexo 5: Informe de turnitin al 28% de similitud	81
Anexo 6: Evidencia fotográfica	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable Mejora de procesos.....	38
Tabla 2 Operacionalización de variable Productividad	39
Tabla 3 Fiabilidad de instrumento mejora de procesos.....	42
Tabla 4 Fiabilidad de instrumento productividad.....	42
Tabla 5 Evaluación de la mejora de procesos en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta - 2022	43
Tabla 6 Evaluación de la mejora de procesos, dimensión recursos en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta - 2022	44
Tabla 7 Evaluación de la mejora de procesos, dimensión acciones en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.	44
Tabla 8 Evaluación de la mejora de procesos, dimensión satisfacción laboral en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.....	45
Tabla 9 Evaluación de la productividad en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.	46
Tabla 10 Evaluación de la productividad, dimensión eficiencia, en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta - 2022.....	47
Tabla 11 Evaluación de la productividad, dimensión eficacia, en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022	47
Tabla 12 Tabla de contingencia porcentual entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.	48
Tabla 13 Prueba de normalidad (Shapiro-Wilk) para las variables y dimensiones del estudio	52
Tabla 14 Grado de Correlación R de Pearson.....	53
Tabla 15 Prueba Pearson para la variable mejora de procesos y la variable productividad - Hipótesis General	53
Tabla 16 Prueba Pearson para la dimensión recursos y la variable Productividad.....	54
Tabla 17 Prueba Pearson para la dimensión acciones y la variable Productividad.....	55
Tabla 18 Prueba Pearson para la dimensión satisfacción laboral y la variable Productividad.....	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Medición de la Productividad	31
Figura 2 Representación del Diseño de Investigación	36
Figura 3 Nivel de la mejora de procesos en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022	43
Figura 4 Nivel de la mejora de procesos, dimensión recursos en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.....	44
Figura 5 Nivel de la mejora de procesos, dimensión acciones en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.....	45
Figura 6 Nivel de la mejora de procesos, dimensión satisfacción laboral en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022	45
Figura 7 Nivel de la productividad en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022	46
Figura 8 Nivel de la productividad, dimensión eficiencia, en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.....	47
Figura 9 Nivel de la productividad, dimensión eficacia, en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.....	48
Figura 10 Representación gráfica de la tabla de contingencia porcentual entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.	48

I. INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación es conocer cuál es la relación de la mejora de procesos y la productividad de la pequeña empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta en el año 2022, con el fin de tomar decisiones correctas y seleccionar las estrategias necesarias para optimizar los procesos productivos.

Los objetivos específicos quedan manifestados en la búsqueda de la relación entre las dimensiones de la variable mejora de procesos, las cuales que son los recursos, las acciones y la satisfacción de los trabajadores; y la segunda variable de estudio es la productividad.

La investigación presentada se justifica de forma metodológica ya que se utilizó instrumentos y técnicas que ayudaron a la recolección de información, la cual facilitó a describir los resultados obtenidos. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis y se pudo determinar la relación de ambas variables.

En esta investigación, la hipótesis general propone que existe una relación de influencia significativa entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022.

Esta investigación comprende siete capítulos:

En el capítulo I, se podrá encontrar la introducción de esta investigación, lo cual describirá de forma general, breve y preciso el contenido de la tesis.

En el capítulo II, se da a conocer el planteamiento del problema, donde se describirá la realidad problemática, asimismo se encontrarán las preguntas de investigación general y específicas, los objetivos de la investigación y por último la justificación y la importancia.

En el capítulo III el marco teórico, comprende los antecedentes internacionales, nacionales, locales o regionales, las bases teóricas y el marco conceptual.

En el capítulo IV, la metodología, se presenta el tipo y nivel de investigación, el diseño de investigación, las hipótesis de la investigación, la identificación de las variables, la matriz de operacionalización de las variables, la población y

muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información y finalmente las técnicas de análisis y procesamiento de datos.

En el capítulo V, se presenta los resultados obtenidos con sus respectivas tablas y gráficos correspondiente y, por último, la interpretación de cada resultado mostrado en tablas y gráficos.

En el capítulo VI, se presenta el análisis de resultados, comprendido por el análisis inferencial, la prueba de normalidad y finalmente por la prueba de hipótesis.

En el capítulo VII, se presenta la discusión de resultados, se compara los resultados que se obtuvo con los antecedentes de la investigación.

Y, por último, se presenta las conclusiones y recomendaciones, la referencia bibliográfica y los anexos.

Almeyda Castilla, Jackelyne Alexandra.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La realidad problemática que se estudió para determinar la influencia de la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, en Chíncha Alta - 2022, consiste en la falta de acciones a realizar como seleccionar las estrategias adecuadas, los recursos que no son utilizados adecuadamente, lo cual perjudicaría en la productividad y eficiencia tanto de la empresa como en los trabajadores.

A nivel macro, el problema identificado se causa en la falta de capacitación del uso de los recursos tecnológicos y la selección de acciones estratégicas, lo cual ambos factores tienen un gran impacto en el desarrollo de la organización como también en todas las organizaciones del sector textil (Sánchez, 2020).

A nivel micro, el problema observado se da por la ausencia de enfoque en la satisfacción de los trabajadores y el uso de tecnologías, es una de las estrategias de mejora que pueden servir para incrementar la productividad dentro esta se encuentran la rapidez de aprender y la disponibilidad de los trabajadores, factores que facilitarán a la empresa que cada vez sea más competitiva y se verá reflejado en el desarrollo de la organización (Regalado,2017).

De acuerdo al ámbito internacional, en los últimos años, en Buenos Aires, la gestión de mejora de procesos se ha convertido en una ventaja competitiva en cada uno de las empresas que quieran fortalecer el desarrollo interno, las cuales ayudaron a cumplir cada exigencia que tengan para poder brindar un excelente producto o servicio que presten en el momento. Asimismo, esta gestión influyó en la buena calidad que tendrá cada uno de los productos o servicios, lo cual es beneficioso para

la organización (Esconda, Pasini, Boracchia, Calabrese, Muñoz, Preisegger y Pesado,2020).

De acuerdo a la productividad, en Cuba, el recurso más importante que puede tener una empresa sea cual sea su sector, es el capital humano, ya que los trabajadores influyen de manera positiva para cumplir las metas establecidas. La relación de la productividad y el capital humano se asocian perfectamente para poder utilizar de manera eficiente y eficaz los demás recursos de la organización, de esta manera lograr obtener productos y servicios de alta calidad. Es por eso que la mayoría de las empresas productoras que aplican este recurso primordial, tienen un mayor éxito y un crecimiento de nivel de y competitividad (Revé, 2017)

En el ámbito nacional, las empresas textiles que se enfocan en la confección y exportación, para poder aumentar la productividad realizan cambios radicales en los métodos de trabajos que se realiza dentro de la organización como el exceso de trabajo que se le da a personas nuevas o no capacitadas, lo cual provoca consecuencias graves en la línea de producción, dentro estas se encuentran el retraso de los trabajadores al momento de realizar sus trabajos asignados. Es por tal motivo, que se debe realizar capacitaciones constantes a personal nuevo y de esa manera habrá mejoras dentro la organización (Cacñahuaray y Villavicencio, 2019).

Por parte del ámbito nacional, algunas empresas productoras del sector textil en la ciudad de Chincha Alta, aplican la gestión de mejora de procesos para que influyan eficientemente en la productividad de la empresa, de esta manera se pueda lograr buenos resultados y mejorar el desempeño de los trabajadores (Castillo, 2021).

Finalmente, en la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C se ha revisado que las acciones y el uso de los recursos que se han estado aplicando dentro de la empresa, no son suficiente para lograr el objetivo planteado

de la organización, asimismo, se ha evidenciado que las relaciones entre los trabajadores son claves importantes para el buen desempeño de la producción.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C e Chincha Alta -2022?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Existe asociación entre los recursos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022?

P.E.2:

¿Existe asociación entre las acciones y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022?

P.E.3:

¿Existe asociación entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta en el año 2022.

2.5. Objetivos específicos.

O.E.1:

Determinar si los recursos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, se asocian.

O.E.2:

Determinar si las acciones y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, se asocian.

O.E.3:

Determinar si la satisfacción laboral y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, se asocian.

2.6. Justificación e Importancia

Justificación

La investigación se ha realizado para determinar la relación entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta en el año 2022, se justifica porque es una toma de gran importancia para el desarrollo de la organización.

Esta relación puede influir en el desempeño de los trabajadores, en la toma de decisiones, la productividad y la calidad del trabajo.

Justificación científica: La investigación para determinar la relación entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, se justifica científicamente porque permitió conocer mejor el fenómeno, desarrollar nuevas estrategias y mejorar la comprensión de la relación entre la mejora de procesos y la productividad.

Justificación teórica: Esta investigación se justifica teóricamente porque ayudó a conocer el impacto que tiene la mejora de procesos en la productividad. Esto contribuyó a dar a conocer y establecer una base teórica para el estudio y aportó un material científico, nuevas teorías y conceptos para el tema, los cuales ayudaran a resolver próximos problemas que se identifiquen en una organización.

Justificación metodológica: Esta investigación se justifica metodológicamente porque permitió la aplicación de nuevas metodologías para estudiar la relación entre la mejora de procesos y la productividad, como el empleo de técnicas e instrumentos para la

recolección de información y determinar la relación de ambas variables. Esto contribuyó en el desarrollo de nuevos enfoques de investigación para el tema tratado.

Justificación práctica: Esta investigación se justifica prácticamente porque ayudó a la empresa SERVICE V.P.C de Chincha Alta a tomar decisiones correctas y prácticas para mejorar los procesos y la productividad que fortalecen el buen desempeño de la organización como también facilitó seleccionar las estrategias necesarias. Esto contribuyó a la mejora de la productividad en beneficio de la empresa.

Justificación social: Esta investigación se justifica socialmente porque ayudó conocer mejorar las necesidades de los trabajadores de la organización. Esto contribuyó a mejorar el desempeño de los trabajadores en sus labores, mejorar la responsabilidad social de la empresa con el objetivo de generar mayor beneficio y trabajo a la sociedad.

Importancia

Esta investigación es importante para conocer el desarrollo de la mejora de procesos y la productividad en la empresa SERVICE V.P.C, Chincha Alta – 2022.

También ayudó a entender el impacto de los diversos factores en la mejora de procesos y la productividad, el cual contribuya en el beneficio de la empresa.

Esta información permitió a la empresa SERVICE V.P.C, tomar las decisiones correctas, seleccionar las estrategias necesarias para optimizar los procesos productivos, lo cual impactó positivamente en la mejora de la calidad, la satisfacción de los trabajadores y la productividad.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

En esta investigación el alcance es descriptivo correlacional, ya que se pretendió determinar si la variable mejora de procesos y la productividad en la empresa Service V.P.C, Chincha Alta- 2022 están relacionadas, asimismo con sus dimensiones correspondientes, mediante la aplicación de cuestionarios a 20 trabajadores que conforman la población, lo cual se le pidió respetuosamente que rellene un breve cuestionario y de esa manera poder recopilar los datos. Posteriormente conocer los resultados y determinar el grado de correlación que existe entre ellas.

Limitaciones

Una limitación que hubo en esta investigación fue la falta de acceso para poder platicar con cada uno de los trabajadores, de esa manera recoger más información sobre las labores que elaboran diariamente.

Además, está la escasez de tiempo que hubo para que los trabajadores desarrollen los cuestionarios presentados, ya que el tiempo utilizado fue corto, por lo mismo que los trabajadores tienen que seguir con sus actividades diarias.

Luego no se presentó ningún problema que limite el desarrollo del estudio, lo cual ayudó que la investigación se puede terminar satisfactoriamente.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan relación indirecta con cada una de nuestras variables, siendo estos valiosos aportes:

Internacionales

Febles, Trujillo y Mendosa (2021) en su investigación relacionada a la “Oportunidades de Mejora al Proceso de Aseguramiento de la Calidad del Proceso y el Producto”, en la Universidad de las Ciencias Informáticas de Cuba, realizaron este estudio con la finalidad de identificar las ocasiones de mejoras de procesos dentro de la actividad productiva, para ello los autores utilizaron métodos científicos, los cuales son favorables a partir de la aplicación y generando el aseguramiento de la calidad del proceso y producto. Los autores concluyen que es de gran importancia asegurar la calidad del proceso y producto realizado, ya que proporciona una gran ventaja a cada proceso realizado dentro de la organización.

Cueva (2021) en su tesis relacionada a la “Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A.”, en la ciudad de Guayaquil de Ecuador, el estudio tuvo como objetivo elaborar un plan de mejoras para incrementar la productividad de la empresa en mención, el enfoque de la investigación es cualitativo, el autor aplicó la técnica de la entrevista y la observación, también utilizó el análisis FODA y una evaluación del diagrama de Ishikawa y se realizó la entrevista a 10 trabajadores de la empresa según su organigrama y una encuesta a los clientes habituales. El autor concluye que es imprescindible identificar el problema de diferente perspectiva, es decir desde el punto del investigador como de los miembros de la empresa, el plan fue elaborado en 4 etapas, lo cual fue validada a través de la entrevista, ya que se propuso acciones para mejorar los cuellos de botellas que afectan la

productividad, como ampliar las bodegas con el objetivo de almacenar una mayor cantidad de mercadería.

Salgado (2021) en su tesis asociada al “Plan de Mejora para la Implementación de Campañas en E-Retailers en la empresa Alpina” en Colombia, la investigación tuvo como objetivo elaborar un plan de mejora en la implementación de dichas campañas, dicho plan ayudará a la empresa a optimizar los procesos y disminuir los errores que se puede cometer en el momento de la ejecución, para ello el autor realizó una intensiva búsqueda en varias plataformas para recolectar información que facilitara la implementación del plan de mejora, dichas investigaciones dieron como resultado que se comete muchos errores al efectuar dichas campañas. El autor concluye que el desarrollo y la aplicación del plan de mejora es de gran ayuda a las áreas aplicadas, demostrando que gracias a ella se logró minimizar los errores y a la vez optimizar los tiempos a la hora de realizar las campañas.

Salas, Meza, Obredor y Mercado (2019), nos indica en su artículo “Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico”, en la ciudad de Barranquilla, Colombia, este estudio tiene como objetivo proponer la aplicación del modelo Benchmarking de la Cadena de Abastecimiento para Pymes Manufactureras, lo cual facilitará conocer los factores críticos de la empresa, los estados logísticos, de esta manera se podrá ofrecer nuevas estrategias para optimizar los procesos productivos como también se podrá evaluar los niveles de competitividad y productividad de las empresas del sector metalmecánico. Los autores validan este modelo propuesto en las cinco mejores empresas de este sector, los resultados muestran la falta de utilizar los sistemas de información para poder realizar los pedidos correspondientes, lo cual disminuye el nivel de competitividad del resto de las empresas del sector. Los autores concluyen que el modelo propuesto es de gran importancia para tener de forma detallada cada uno de los procesos que se realiza, de esta manera

facilita la optimización de los procesos y a mejorar el desempeño de la mejora continua en cada de las operaciones realizadas.

Fontalvo, De La Hoz y Morelos(2018), nos muestra en su artículo relacionada a la “Productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional”, en las empresas de la ciudad de Barranquilla, Colombia, este artículo se analizó para poder identificar los factores externos e internos que favorecen de manera positiva a la productividad de la empresa, lo cual encontramos el papel de importancia que tiene recursos humanos y la gestión de calidad dentro de la empresa, los autores realizaron una intensiva investigación y análisis de los diferentes artículos publicados que tenían relación con el tema a tratar, lo cual este trabajo tuvo un enfoque racional, los resultados de esta investigación afirman que uno de los factores más determinantes de una empresa es el factor humano, ya que son los trabajadores que participan en cada proceso realizado, y por otro lado se encuentra el sistema gestión de calidad, el impacto de esta es importante ya que al aplicarlo se podrá mejorar el desempeño de los procesos y de ese modo, se podrá satisfacer a los clientes con el producto o servicio realizado. Los autores concluyen que todas las empresas tienen que conocer los factores que ejercen una gran influencia positiva en la organización.

Nacionales

Chacaltana y Rodríguez (2022) en su investigación relacionada a la “Aplicación de la Metodología Six Sigma para la mejora de la Productividad del área de teñido de Creditex S.A.A” en la ciudad Lima, esta investigación como finalidad determinar el impacto de la metodología Six Sigma en dicha área, el tipo de investigación es aplicada, diseño experimental y de nivel correlacional, los autores utilizaron como técnica la recolección de datos, la cual fue de observación experimental, es decir la observación de cada proceso realizado y de los tiempos, dicho resultados demostraron que se incrementó el nivel de productividad al aplicar la metodología Six Sigma con un significativo

crecimiento de 26.21%. Los autores concluyen del gran impacto e importancia de esta metodología en cada proceso que se aplicó, ayuda a mejorar el nivel de productividad y el incremento de la rentabilidad de la empresa.

Romero (2021) en su tesis relacionada a la “Plan de Mejora del Proceso Logístico del Transporte de entrega a Cliente en la Empresa Tottus”, la investigación tuvo como objetivo elaborar un plan de mejora la cual permita conocer el tiempo de cumplimiento de entrega del producto, asimismo que genere un reporte de forma digital para el conocimiento del área encargada, para ello el autor utilizó diversos sistemas que le facilitó tener conocimiento sobre de la base de datos, los resultados demostraron que con el plan de mejora propuesta se pudo reducir un 63% del tiempo que se utilizaba para realizar un entrega. El autor concluye que implementar este plan de mejora ayudó que se tomen decisiones de forma más rápida en el área de logística y transporte.

Macedo (2021) en su tesis relacionada a la “Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Colaboradores de la Sunarp”, en la ciudad de Arequipa, la investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación que existe en ambas variables presentadas, el tipo de investigación es básica, de nivel relacional y diseño no experimental, el autor realizó una encuesta a 156 trabajadores que desempeñan en diferentes áreas, los resultados demostraron que el coeficiente de correlación de R de Pearson de ambas variables es de 0,985.

El autor concluye que existe una relación clave, significativa y favorable, es decir que si el nivel de satisfacción de los trabajadores aumenta entonces habrá un crecimiento importante en la productividad.

Castañeda (2019) en su tesis relacionada a la “Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur -Lima 2019”, en la ciudad de Lima, la investigación tuvo como objetivo fue determinar la relación entre la gestión de procesos y

productividad logística valores empresa Prosegur, el estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, y de nivel correlacional, el autor aplicó un cuestionario a la población y muestra conformada por 120 trabajadores, los resultados demostraron que un 70% de los trabajadores indican que la gestión de procesos es eficiente y 58.3% indican que la productividad es eficiente. El autor concluye que las variables gestión de procesos y productividad tienen una relación positiva alta moderada, ya que se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman, dando un valor de 0.542 y una significancia de 0.000.

Vallejos y Torres (2019) en su tesis relacionada a la “Gestión por procesos y su influencia en la productividad de la fuerza de ventas en la empresa Aladino S.R.L”, en la ciudad de Trujillo, esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de procesos en el productividad, identificar los procesos principales y diseñar una propuesta que ayude a mejorar y a impactar positivamente en las ventas, como implementar un sistema informático en el área de logística y comercial. La investigación es aplicada, de tipo pre-experimental con diseño pre prueba y pos prueba. Los autores realizaron una entrevista al gerente general y se aplicó un cuestionario a 10 trabajadores del área de ventas, los resultados mostraron que se presentó un aumento en la productividad de la fuerza de ventas donde el promedio de productividad del pos prueba es de 737.11. Los autores concluyen que la aplicación de la gestión de procesos y la propuesta presentada tiene un impacto positivo en el área de ventas, la cual favorece a la empresa.

Locales o regionales

Olortegui y Toscano (2022) en su tesis relacionada a la “Mejora de proceso en la elaboración de pisco para incrementar la productividad en una empresa Vitivinícola” en la ciudad de Cañete, el objetivo que tuvo este estudio es indicar como la implementación de mejora de proceso incrementó la productividad de dicha empresa, el tipo de investigación es aplicada y diseño pre-experimental, los autores emplearon la técnica de la observación , utilizando la ficha de observación para recopilar los datos

pertinentes como la toma de los tiempos observados, los resultados demostraron que si hubo un crecimiento importante en la productividad, es decir de un 65.69% pasar a 83.10% reflejando un aumento 17.41% luego de la implementación de la mejora de procesos. Los autores concluyen que con la implementación mencionada cumplen con el objetivo establecido, a la vez ayuda a mejorar la calidad del producto, la rentabilidad de la empresa y por último, facilita la solución de los problemas o inconvenientes que se presenten.

Castillo (2021) en su tesis relacionada a la “Aplicación de la metodología 5S para incrementar la productividad en el área de despacho de la Empresa Textil TOPITEX STAR S.A” de la provincia de Chincha, la investigación tuvo como objetivo determinar de qué forma la aplicación de la metodología 5s incrementa la productividad en el área de despacho, para ello el autor utilizó la ficha de observación directa como instrumento para la recolectar los datos, los resultados demostraron de la aplicación de la metodología 5s ayudó aumentar de manera positiva la productividad de un 51% a 73%. El autor concluye que dicha aplicación facilita a la empresa a lograr excelentes resultados y a incrementar la productividad del área de despacho de la Empresa Textil TOPITEX STAR S.A.

Aparcana (2021) indica en su tesis relacionada a la “Mejora del Proceso de arilos en la comercialización de la granada en la empresa agrícola Los Medanos S.A” en la región Ica, el objetivo de este estudio fue innovar e implementar un nuevo proceso del arilo, que es el desgrane de la granada, lo cual es favorable para obtener una mejor calidad del producto sino también un aumento de productividad, los resultados demostraron que es positivo ya que hubo incremento de 15% en la productividad, es decir de 48% a 63%. El autor concluye que la propuesta aplicada logró en la empresa tenga una seguridad económica y logrando finalmente que esta sea beneficiosa para la estabilidad de la empresa.

Rosas (2021) indica en su tesis relacionada a “Los Factores Determinantes en la Productividad Laboral de los trabajadores de las pequeñas Empresas del Sector Construcción de la provincia de Ica en el segundo semestre 2017”, la investigación tuvo como objetivo conocer los factores que influyen en la productividad laboral de las pequeñas empresas del mencionado sector, el tipo de investigación es aplicada, diseño correlacional, el autor realizó un cuestionario a 45 pequeñas empresas que se desarrollan en el sector de construcción, los resultados demostraron que los factores que más influyen positivamente son los factores tecnológicos y los factores motivacionales. El autor concluye que ambos factores actúan significativamente dentro de la empresa, ya que contribuyen con la productividad laboral, lo cual se convierten en unos de los recursos que mejora los procesos y la eficiencia laboral.

Flores (2021) indica en su tesis referente a la “Productividad y Clima Laboral en la empresa Compartamos Financiera” en la ciudad de Pisco, el objetivo de la investigación es conocer la relación que existe entre la productividad y el clima laboral en la empresa Compartamos Financiera, el enfoque de la investigación es cuantitativa, diseño correlacional, el autor realizó un cuestionario a una muestra de 85 colaboradores, los resultados demostraron que el 61,2% de los colaboradores indica que la productividad es medio alta cuando se tiene un buen clima laboral, el 27.1% considera la productividad alta y por último el 11,8% indica que la productividad es baja. El autor concluye que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, lo cual es favorable para poder lograr las metas establecidas dentro la organización.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Variable 1: Mejora de procesos

Mejora

Define la palabra “mejora” como la acción positiva que se da frente a una situación no favorable, y se puede dar en personas, objetos como

también en los hechos sociales, económicos y empresariales (Fingermann,2016).

Mejora de procesos

La mejora de procesos es un procedimiento organizacional lo cual se basa en buscar, identificar y mejorar los procesos que afecten el desempeño de la organización, y de esta manera se podrá optimizar los tiempos, disminuir los errores y mejorar la productividad. En conclusión, la mejora de los procesos se ha transformado en una de las prioridades para cumplir las necesidades que tienen las empresas industriales (Rodríguez,2022).

Teorías relacionadas a la mejora de procesos

Gómez (2021) menciona que existe diferentes tipos de metodologías para poder mejorar los procesos de la organización, lo cual cada una de ellas se desempeñan en diferentes ámbitos. Entre las más importantes tenemos:

- **Metodología Lean Manufacturing**

Es una metodología que se basa en minimizar y eliminar las pérdidas que se da en el momento de la producción, sin que afecten los siguientes procesos y de esa manera poder conseguir una mayor productividad (Rajadell y Sánchez, 2010).

Dentro de esta metodología existen 5 herramientas, pero la más utilizada es la herramienta de la 5S.

- 1. Seiri (Clasificación):** Se refiere a la eliminar o retirar del trabajo todos los recursos innecesarios que afecten al producto o servicio dado.
- 2. Seiton (Organizar):** Identificar los recursos que son eficientes y ordenar en el rango de utilidad e importancia

que tiene cada una de ellas en lugares asignados correctamente.

3. **Seiso (Limpieza):** Se refiere a identificar y limpiar el origen que cause suciedad dentro del entorno de la empresa y verificando que todo esté en perfecto estado.
4. **Seiketsu (Estandarización):** Consiste en estandarizar cada uno de los procesos, para que los trabajadores sean capaces de identificar las situaciones normales y anormales, de esa manera poder diferenciarlos y actuar de forma de inmediata para corregir los errores.
5. **Shitsuke (Disciplina):** Esta última consiste en que el trabajo tiene ser continuo para poder llevar a cabo cada uno los objetivos establecidos, para ello se necesita tener una buena disciplina lo cual va determinar si el trabajo ha sido un éxito o un fracaso, a su vez ayudará a medir los resultados finales de cada producto o servicio brindado.

- **Six Sigma**

Esta metodología es una estrategia de negocio que es aplicada por grandes y pequeñas empresas, lo cual tiene como objetivo mejorar la calidad de los productos y cada proceso que se realice, también aumentar la productividad, ayuda identificar las necesidades y eliminar los errores, luego de reconocerla puedan beneficiar a la mejora e incremento tanto de la rentabilidad como también de la competitividad (Felizzola y Luna, 2014).

Fases de Six Sigma

1. **Definir:** Esta primera fase, se basa en identificar y elegir el proceso que será evaluado, también se define el equipo de

trabajo que realizará dicha evaluación, y por último, se especifica los objetivos que tiene la empresa.

2. **Medir:** En esta segunda fase, se reconoce y se mide las variables que participan en el proceso, lo cual es importante para analizar y evaluar el estado actual en el que se encuentra el problema que se quiere mejorar.
 3. **Analizar:** Esta fase analiza e interpreta los datos que se ha obtenido con la finalidad de descubrir cuál es la razón del problema, para saber qué acciones se debe establecer para poder corregir los errores cometidos que origina el problema.
 4. **Mejorar:** El objetivo de esta fase es ejecutar las acciones de mejora, brindando soluciones necesarias que ayuden cambiar la situación actual que pasa en la organización.
 5. **Controlar:** En esta última fase es necesario llevar un control sobre las acciones que se han realizado para garantizar que se hayan cumplido correctamente, de esa manera se pueda cumplir los objetivos para asegurar la eficacia del proceso.
- **Gestión de Calidad Total (TQM)**

Es un sistema de mejora con un rol importante dentro de la organización, con el objetivo de mejorar los procesos, de satisfacer las expectativas de los clientes, asimismo contar con la participación de los trabajadores, tomar decisiones adecuadas basándose en los datos recolectados y buscar una mejora constante para cumplir con la calidad de los productos o servicios que se brindan a los clientes (Irurita y Villanueva, 2012).

- **Gestión por Objetivos (MPO)**

Esta metodología de mejora tiene como enfoque empresarial, que tanto los directivos de la empresa como los trabajadores de ella, establezcan metas claras para que ambas partes puedan trabajar de forma simultánea para lograr los objetivos establecidos de la organización. Para ello se tiene que realizar un seguimiento intensivo del progreso, luego impulsar a los trabajadores que participen y finalmente establecer un programa de incentivos para recompensar el esfuerzo tanto de los empleados como de los miembros de los directivos (Nájera, 2018).

- **Gestión de procesos de negocios (BPM)**

Es una metodología que se dirige a optimizar los procesos de la empresa de forma sistemática, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia de los procesos realizados, los cuales deben ser visualizados de manera automatizada, también deben ser monitoreados constantemente para que se pueda entender y que optimizar los procesos sea sencillo y fácil. Convirtiéndose de esta manera en una estrategia que facilite controlar y mejorar los cambios que se presente en el proceso, de manera pertinente, rápida y adaptarlos a un sistema aplicativo que facilite a un incremento de la productividad de los trabajadores y evitar que se cometa errores para lograr los objetivos establecidos inicialmente (Díaz, 2008).

Dimensiones.

Recursos

Es un elemento importante en la producción que está preparada para utilizarse dentro de la empresa, lo cual beneficiará al resultado final por el uso de un conjunto de recursos, y estos puede ser tangible e intangible como los recursos tecnológicos y por otro lado están las

habilidades y capacidades de los trabajadores de la organización (Fernández y Suarez, 1996).

Acciones

Es el acto que involucra una actividad dentro de la empresa para influir de manera directa y positiva en la producción con la finalidad de alcanzar los intereses establecidos, favorable para identificar y elaborar estrategias adecuadas y necesarias para la conveniencia de los interesados, los cuales serán influyentes en la mejora y beneficio de la organización (Dossi y Lissin, 2011)

Satisfacción laboral

En la actualidad es uno de los hechos más relevantes, lo cual lo convierte en una de las prioridades que tiene toda empresa, se refiere a la actitud que tiene el trabajador y el grado de compromiso que tiene hacia el empleo, es decir que implica sentimientos afectivos hacia su trabajo, lo cual se agrupa en diversos factores como el ambiente laboral, la relación con los compañeros y jefes. Además, que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y los resultados reflejados en la organización, como es el incremento de la productividad y competitividad (Gargallo, 2008).

3.2.2. Variable 2: Productividad

Definición: Productividad

Se refiere al resultado final entre los recursos y las actividades que se realizan en los procesos para obtener un resultado del producto o servicio final, lo cual tiene como finalidad satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores. Para ello existen diversos factores que pueden determinar el desempeño de la productividad, dentro de ellos encontramos a los factores tecnológicos, ya que gracias a esos factores se pueden automatizar algunos procesos y lograr un alto rendimiento de producción. Por otro, está el recurso humano, uno de

los factores más relevantes e influyentes en la producción para lograr los objetivos establecidos por la empresa. (Fontalvo, De la Hoz y Morelo, 2018)

Teorías relacionadas a la productividad

Medición de la productividad

Es un indicador que se enfoca de manera directa y a la vez muestra el cumplimiento que ha tenido la empresa y conocer los recursos que han sido utilizados para el beneficio de ella misma. Dicha medición se puede realizar tanto en la empresa general como en áreas de producción específicas, lo cual facilitará tener conocimiento sobre el desempeño de la empresa y realizar mejora para incrementar la productividad, la competitividad y la eficiencia de la organización (Mejía, 2013).

Para poder calcular la productividad, se da mediante la fórmula siguiente: Se divide el producto obtenido y los recursos utilizados para obtener la productividad.

Figura 1 *Medición de la Productividad*

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto obtenido}}{\text{Recursos utilizados}}$$

Fuente: Mejía (2013)

Dimensiones.

Eficiencia

Vega y Mendoza (2021) mencionan que es la relación entre la cantidad recursos que se han utilizados y los recursos que han sido programados planteados al inicio de la producción, lo cual nos permite medir y conocer el grado de desempeño de los objetivos planificados inicialmente. Es decir, este elemento será un indicador para medir el

uso de los recursos disponibles, en pocas palabras conocer la cantidad de recursos que se han utilizado para la elaboración de un producto o servicio, mas no facilitará poder conocer la calidad de este.

Por otro lado, Martín, Gómez y Pérez (2007) definen la eficiencia como componente primordial para el avance de toda empresa, ya que tiene la capacidad de analizar los resultados conseguidos, pero optimizando los recursos empleados en la producción, con la finalidad de conseguir los objetivos planteados. Es decir, un proceso es eficiente cuando se logra el objetivo, pero empleando menos recursos y tiempo en el momento de realizarlo, de esa manera se consigue un mayor rendimiento en la empresa.

Por lo tanto, un aumento en el uso de recursos o incremento de tiempo de elaboración, no necesariamente asegura un crecimiento en la productividad.

Eficacia

Según el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), define la eficacia como la capacidad de lograr el efecto que se espera después de realizar alguna actividad. Por otro lado, en términos organizacionales, se refiere a la capacidad para lograr los resultados requeridos y a la vez poder complacer las necesidades del cliente.

Mayo, Loredó y Reyes (2009) menciona que la eficacia es un término que ha sido utilizado por una organización, lo cual se refiere a la circunstancia y capacidad que ha tenido la empresa para conseguir los objetivos ya trazados independientemente del uso adecuado se les ha dado a los recursos utilizados en la empresa.

3.3. Marco conceptual

Mejora de procesos

Es indispensable dentro de la organización para obtener un alto nivel de competitividad, lo cual es importante poder identificar aquellos procesos

que puedan ser mejorados para que sean más eficientes y productivos, para el beneficio de los trabajadores y el crecimiento de la organización (Figuerola, 2014).

Productividad

Es el indicador que revela si los recursos se están utilizando positivamente para favorecer a la organización, es decir, es el resultado final entre la relación de los productos conseguidos y los recursos empleados (Felsing y Runza, 2002).

Calidad

Es el conjunto de características de un producto o servicio brindado, que pueda cumplir con las necesidades y expectativas del cliente, creando un gran nivel de satisfacción en el consumidor (Torres y Vásquez, 2010).

Diseño

Se refiere a la actividad en que se desarrolla una idea o plan de un producto o servicio, es decir es planear las acciones necesarias que se realizan para poder plasmar la idea que se tiene, lo cual lo convierte en un factor indispensable para la innovación de nuevas cosas (Santana, 2012).

Procesos productivos

Son las series de procedimientos, las cuales son planeadas y se dan de forma activa, aquellas se llevan a cabo con el objetivo de producir un indicado producto o servicio, que permiten convertir una materia prima o un recurso en el resultado final para que la empresa pueda ofrecer al mercado y poder comercializarlo (Rodríguez, Balestrini, Balestrini, Meleán, Rodríguez, 2002)

Competitividad

Es la capacidad que tiene una organización que permite mejorar e incrementar su desarrollo socioeconómico, asimismo facilite la buena

producción de bienes servicios y que se efectúen de forma eficiente, lo cual sea beneficioso para la empresa la aplicación de nuevas estrategias de mercado y el uso de los recursos destacables, convirtiéndola en una empresa competitiva frente a sus demás competidores (Collins, Rosales y Villao, 2017).

Rentabilidad

Es la virtud que tiene la empresa para obtener ganancias a través del desarrollo y empleo de los recursos disponibles, lo cual lo convierte en un indicador importante para conocer el estado actual de la organización, es decir muestra la ganancia que se ha alcanzado y la inversión utilizada inicialmente (Flores, 2018).

Optimización

Es la acción de mejorar un proceso utilizando una menor cantidad recursos, lo cual ayuda a realizar una actividad de la mejor manera, ya que tiene la capacidad para buscar y obtener mejores resultados con una mayor eficiencia, con el objetivo de investigar buenas condiciones y medios para adquirir un buen rendimiento dentro de la producción que sirva para alcanzar las metas establecidas (Granizo, 2018).

Empresa tercerizadora

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2012), menciona que la empresa tercerizadora se encarga de una parte o varias partes del proceso productivo, lo cual lo hace responsable de la realización del proceso, de los resultados que se obtengan mediante el desarrollo y los trabajadores que están bajo su cargo, es por eso que debe contar con sus propios recursos humanos, tecnológicos y económicos.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Enfoque.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, con el fin de recopilar y analizar los datos obtenidos a través del empleo de técnicas como el cuestionario, y conocer la relación de las variables mencionadas en el estudio.

Según Sampieri, Collado y Lucio (2003), el enfoque cuantitativo se refiere al uso de recolección y análisis de datos que permitan responder las preguntas de la investigación y comprobar las hipótesis que se han establecidos en la investigación.

Tipo.

El tipo de investigación es básica porque se realizó una búsqueda de información para conocer y familiarizarse más sobre el tema a tratar, con la finalidad de aportar nueva información importante sobre la problemática mencionada a partir de obtener información sobre el determinado tema mencionado.

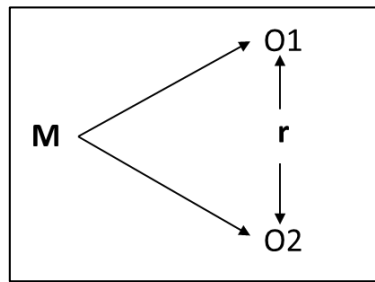
Nivel.

La investigación es correlacional, ya que el estudio pretende establecer si existe una relación entre ambas variables, para luego determinar el grado de relación de correlación que existe entre ellas, y mencionar si dicha relación es significativa.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, se refiere que el estudio se realizó sin manipular o intervenir en ninguna de las variables de objeto de estudio. Lo cual, la información recolectada y los resultados obtenidos serán analizados posteriormente.

Figura 2 Representación del Diseño de Investigación



Fuente: Ferrari (2015)

Donde:

M= Muestra

O1= Observación de la variable mejora de procesos

O2= Observación de la variable productividad

r= correlación de las variables

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

Existe una relación de influencia significativa entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022.

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1:

Los recursos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta - 2022, se asocian significativamente.

H.E.2:

Las acciones y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, se asocian significativamente.

H.E.3:

La satisfacción laboral y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta - 2022, se asocian significativamente.

4.4. Identificación de las variables.

Variable 1:

Mejora de procesos

Dimensiones:

- ✓ Recursos
- ✓ Acciones
- ✓ Satisfacción laboral

Variable 2:

Productividad

Dimensiones:

- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variable Mejora de procesos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
MEJORA DE PROCESOS	D.1: RECURSOS	-Eficiente	1-3	Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Bajo: 49 – 57 Regular: 58 – 66 Alto: 67 – 75	Ordinal
	D.2: ACCIONES	-Motivación -Capacitación -Innovación	4-11			
	D.3: SATISFACCION LABORAL	-Beneficios -Compromiso -Trabajo en equipo	12-18			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2 Operacionalización de variable Productividad

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
PRODUCTIVIDAD	D.1: Eficiencia	-Optimización de recursos -Cumplimiento de objetivos -Capacidad	1-7	Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Bajo: 47 – 55 Regular: 56 – 64 Alto: 65 – 74	Ordinal
	D.2: Eficacia	-Herramientas -Insumos -Cumplimiento de metas	8-15			

Fuente: Elaboración propia

4.6. Población – Muestra

Población.

Es el conjunto de individuo que poseen al menos una característica común y perceptible al exterior, que puede ser utilizado para un determinado estudio (Tamayo, 2012).

La población de esta investigación está compuesta por 20 trabajadores de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, lo cuales fueron encuestados para recoger datos.

Muestra.

Es una parte representativa de la población en que se va realizar la investigación, que tienen las mismas características generales (López, 2004).

Esta investigación no se utilizó muestra porque la población que se tiene es pequeña, y se podrá trabajar en su totalidad.

Muestreo.

Es un proceso utilizado para seleccionar a una parte de la población que será representativa en el estudio, a través de un conjunto de criterios y procedimientos y de esa manera poder realizar la investigación (Otzen y Manterola, 2017).

En esta investigación, se consideró que el muestreo es no probabilístico, porque la población es pequeña, lo cual permitió trabajar en su totalidad con facilidad, ya que se conoce a la población a estudiar.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

Es el conjunto de elementos que el investigador puede utilizar para obtener los datos, una vez que sean analizados, faciliten en dar respuestas a las preguntas de la investigación (Ramos, 2018).

La técnica adecuada que se empleó en esta investigación es la encuesta, lo cual ayudó a recoger información luego de aplicarlo a muestra seleccionada.

Instrumento.

Es el recurso que emplea el investigador para obtener información, es decir, es una ayuda que facilita el estudio de la problemática al medir ambas variables (Mejía, 2005).

En esta investigación utilizó como instrumento, el cuestionario, con el objetivo que facilite la recopilación de datos.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Para procesar los datos recopilados de esta investigación se utilizó la estadística descriptiva en el programa estadísticos SPSS versión 29, para presentar los resultados obtenidos de forma ordenada y detallada.

Posteriormente se llevó a cabo la interpretación que corresponde a cada uno de los resultados, lo cual ayudó al proceso de discusión engrandecer la información de esta presente investigación.

Finalmente, se utilizó la prueba paramétrica de correlación de Pearson para determinar si existe una relación significativa entre ambas variables del estudio, además comprobar la hipótesis general y específicas propuestas.

Estadística descriptiva

Rendón, Villasís y Miranda (2016) mencionan que es una rama de la estadística que analiza los datos, lo cual va describir las características de los datos de un estudio mediante la recolección de información, se debe mostrar de forma ordenada y clara para que sea entendible para los lectores.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre las variables mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos, efecto de la aplicación de los instrumentos a una población de 20 trabajadores, se presenta primero el análisis descriptivo de las variables y luego su análisis inferencial, con la ayuda del uso de las tablas y figuras.

A continuación se presentan los resultados de confiabilidad de los instrumentos empleados para las variables de mejora de procesos y la productividad.

Tabla 3 *Fiabilidad de instrumento mejora de procesos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.751	18

Dentro de la tabla 1, se muestra el Alfa de Cronbach para la variable mejora de procesos, se observa que es equivalente a 0.751 de fiabilidad interna, lo cual indica que el instrumento aplicado para esta variable mejora de procesos es confiable y se puede utilizar en el presente estudio.

Tabla 4 *Fiabilidad de instrumento productividad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.751	15

Dentro de la tabla 2, se muestra el Alfa de Cronbach para la variable productividad, se observa que es equivalente a 0.751 de fiabilidad

interna, lo cual indica que el instrumento aplicado para esta variable de la productividad es confiable y se puede utilizar en el presente estudio.

Variable 1: Mejora de Procesos

Tabla 5 Evaluación de la mejora de procesos en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta - 2022

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	25.00 %	25.00%
	Regular	6	30.00%	55.00%
	Alto	9	45.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Fuente: Encuesta procesada

Figura 3 Nivel de la mejora de procesos en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022

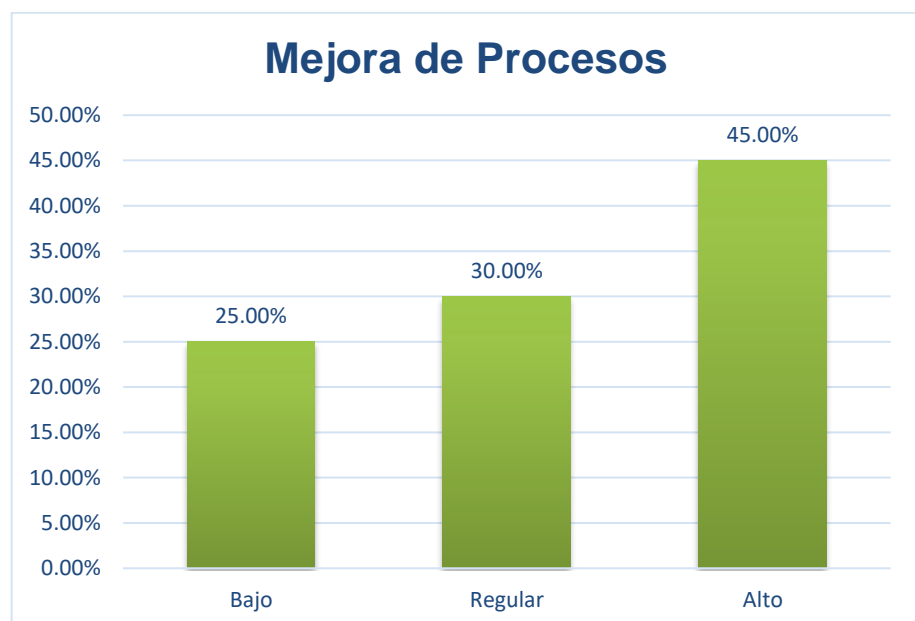


Tabla 6 Evaluación de la mejora de procesos, dimensión recursos en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta - 2022

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	20.00%	20.00%
	Regular	13	65.00%	85.00%
	Alto	3	15.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Fuente: Encuesta procesada

Figura 4 Nivel de la mejora de procesos, dimensión recursos en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.



Tabla 7 Evaluación de la mejora de procesos, dimensión acciones en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	25.00%	25.00%
	Regular	8	40.00%	65.00%
	Alto	7	35.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Fuente: Encuesta procesada

Figura 5 Nivel de la mejora de procesos, dimensión acciones en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022

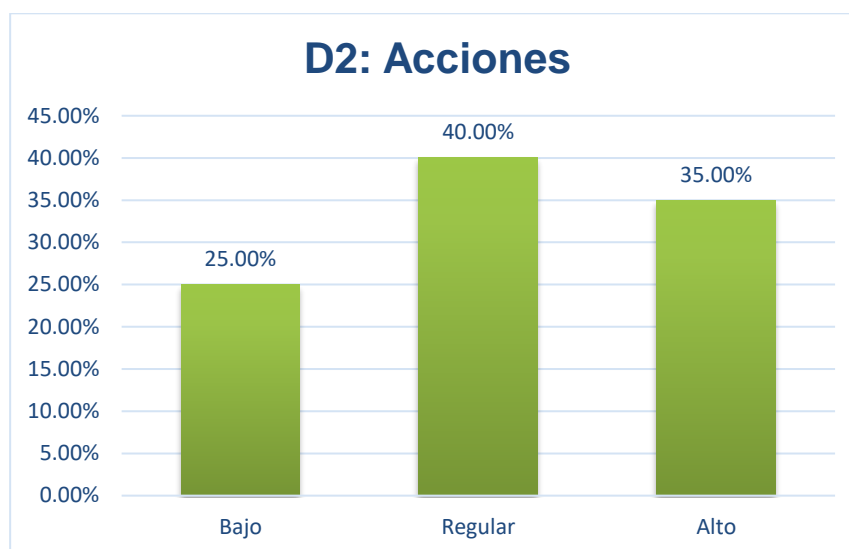
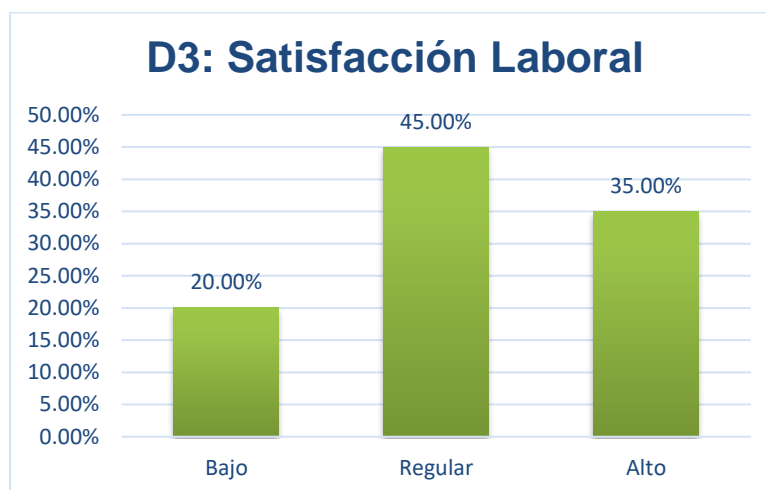


Tabla 8 Evaluación de la mejora de procesos, dimensión satisfacción laboral en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	20.00%	20.00%
	Regular	9	45.00%	65.00%
	Alto	7	35.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Fuente: Encuesta procesada

Figura 6 Nivel de la mejora de procesos, dimensión satisfacción laboral en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022



Variable 2: Productividad

Tabla 9 Evaluación de la productividad en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10.00%	10.00%
	Regular	10	50.00%	60.00%
	Alto	8	40.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Fuente: Encuesta procesada

Figura 7 Nivel de la productividad en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022



Tabla 10 Evaluación de la productividad, dimensión eficiencia, en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta - 2022

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15.00 %	15.00%
	Regular	9	45.00%	60.00%
	Alto	8	40.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Fuente: Encuesta procesada

Figura 8 Nivel de la productividad, dimensión eficiencia, en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022

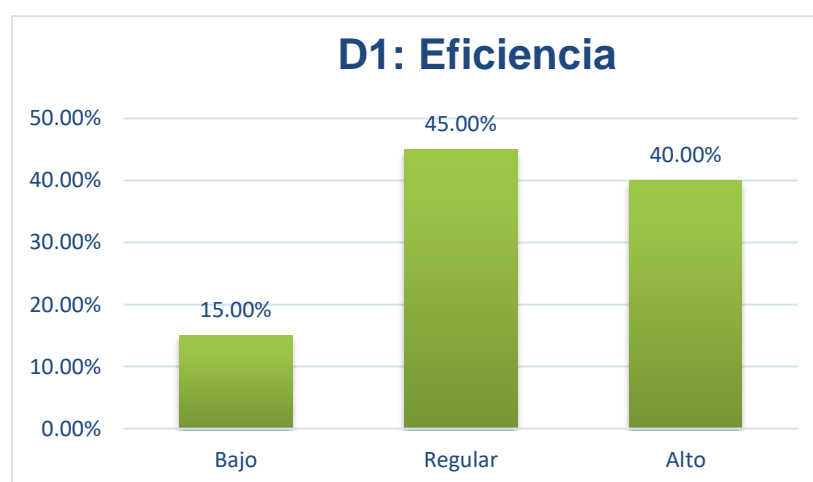


Tabla 11 Evaluación de la productividad, dimensión eficacia, en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15.00%	15.00%
	Regular	7	35.00%	50.00%
	Alto	10	50.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Fuente: Encuesta procesada

Figura 9 Nivel de la productividad, dimensión eficacia, en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022

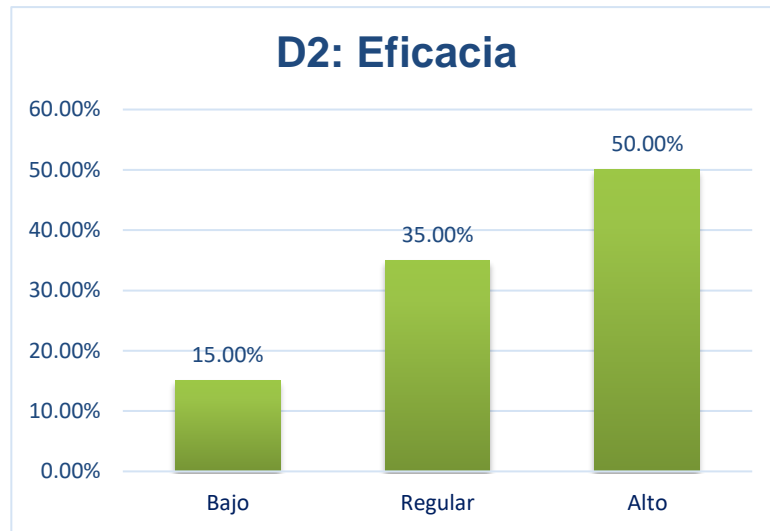
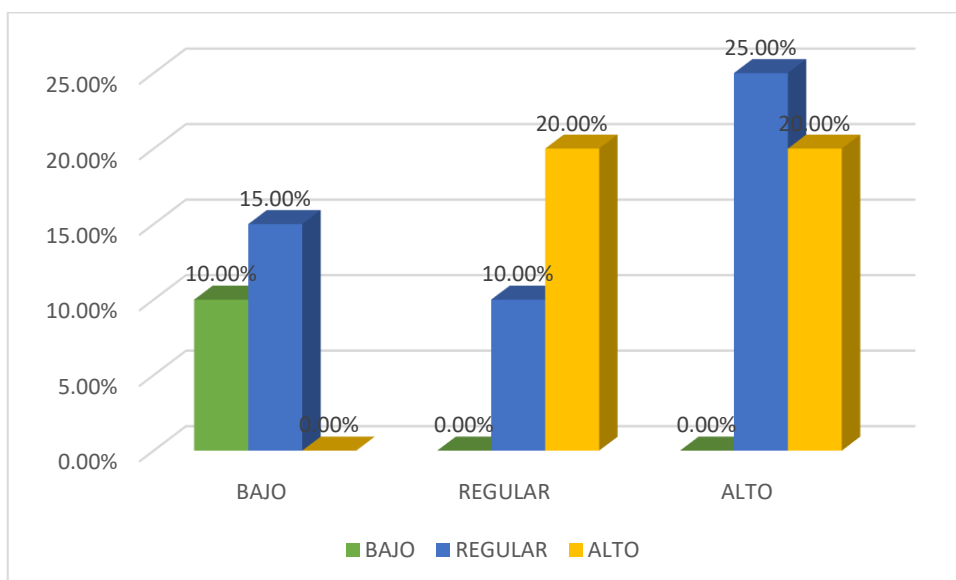


Tabla 12 Tabla de contingencia porcentual entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.

		PRODUCTIVIDAD				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
MEJORA DE PROCESOS	Bajo	Recuento	2	3	0	5
		% del total	10.00%	15.00%	0.00%	25.00%
	Regular	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0.00%	10.00%	20.00%	30.00%
	Alto	Recuento	0	5	4	9
		% del total	0.00%	25.00%	20.00%	45.00%
	Total	Recuento	2	10	8	20
		% del total	10.00%	50.00%	40.00%	100.00%

Fuente: Encuesta procesada

Figura 10 Representación gráfica de la tabla de contingencia porcentual entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.



5.2. Interpretación de resultados

En la tabla 5, se observa que el 45% de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de la mejora de procesos es alto, el 30% manifiestan que la mejora de procesos está en un nivel regular y por último el 25% de los encuestados manifiestan que el nivel de la mejora de procesos es bajo.

En la figura 3, se observa de manera gráfica y detallada el nivel alto de la mejora de procesos en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.

En la tabla 6, se visualiza que el 15% de los encuestados indican que la mejora de procesos, dimensión recursos, se encuentra en un nivel alto, un 65% de los encuestados indica que la dimensión recursos está en un nivel regular y el 20% indican que los recursos están en un nivel bajo.

En la figura 4, se visualiza de manera gráfica el nivel regular de los recursos de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.

En la tabla 7, se observa que el 35% de los encuestados señalan que las acciones están en un nivel alto, el 40% de señalan las acciones se encuentran en un nivel regular, y el 25% de los encuestados señalan que el nivel de las acciones es bajo.

En la figura 5, se observa de forma gráfica el nivel regular de las acciones de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.

En la tabla 8, se aprecia que el 35% de los trabajadores encuestados manifiestan que la satisfacción laboral está en un nivel alto, un 45% manifiestan que la satisfacción laboral está en un nivel regular y por último el 20% de los encuestados manifiestan que se encuentra en un nivel bajo.

En la figura 6, se aprecia de manera gráfica y detallada el nivel regular de la satisfacción laboral de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.

En la tabla 9, se visualiza que el 40% de los encuestados indican que la productividad es de nivel alto, el 50% indican que la productividad es de nivel regular y el 10% indican que la productividad está en un nivel bajo.

En la figura 7, se visualiza de forma gráfica el nivel regular de la productividad de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.

En la tabla 10, se observa que el 40% de los encuestados señalan que la dimensión eficiencia está en un nivel alto, un 45% de los encuestados señalan que la eficiencia está en un nivel regular y el 15% señalan que la eficiencia se encuentra en un nivel bajo.

En la figura 8, se observa de forma gráfica y detallada el nivel regular de la dimensión eficiencia de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.

En la tabla 11, se aprecia que el 50% de los colaboradores encuestados indican que la dimensión eficacia está en un nivel alto, el 35% indican que la eficacia es de nivel regular y el 15% de los encuestados indican que la eficacia está en un nivel bajo.

En la figura 9, se aprecia de manera gráfica el nivel alto de la dimensión eficacia de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.

En la tabla 12, se observa en la tabla de contingencia o también llamada tabla cruzada, que el 20% de los encuestados indican que el nivel de mejora de procesos y productividad es alto, el 20% señalan estar en un nivel regular la mejora de procesos y el nivel de productividad alto. El 25% de los encuestados indican estar en un nivel de mejora de procesos alto y nivel de productividad regular, el 10% señalan que la mejora de procesos y productividad está en un nivel regular. El 15% de los encuestados indican que el nivel de mejora de procesos es bajo y la productividad está en un nivel regular. Además, el 10% indican que el nivel de mejora de procesos y la productividad es bajo.

En la figura 10, se visualiza de manera gráfica y detallada la tabla de contingencia porcentual entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

En la presente investigación se empleó una prueba de normalidad, de acuerdo a que la población es 20; si es menos o igual a 50, se utilizó Shapiro-Wilk, para determinar si los datos recolectados son paramétricos o no paramétricos. Posteriormente se utilizó la R Pearson porque las variables del estudio son paramétricas.

Prueba de Normalidad

Tabla 13 Prueba de normalidad (Shapiro-Wilk) para las variables y dimensiones del estudio

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig. Asintót. (bilateral)
Mejora de Procesos	.931	20	.162
Recursos	.957	20	.480
Acciones	.959	20	.517
Satisfacción Laboral	.945	20	.297
Productividad	.961	20	.565
Eficiencia	.955	20	.453
Eficacia	.937	20	.207

Fuente: Encuestas procesadas con SPSS

En la tabla 13, se utiliza la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk porque la muestra es menor de 50. Acorde a los datos procesados y presentados en la tabla 13, se observa que el p-valor es mayor a 0.05, es decir los datos siguen de una distribución normal, lo cual se utilizó una prueba paramétrica de correlación de Pearson.

Prueba de hipótesis

Tabla 14 Grado de Correlación R de Pearson

Valor "r"	Correlación
1	Correlación Perfecta
0.80 - 0.99	Correlación Muy alta
0.60 - 0.79	Correlación Alta
0.40 - 0.59	Correlación Moderada
0.20 - 0.39	Correlación Baja
0.01 - 0.20	Correlación Muy Baja
0	Correlación Nula

Fuente: Elaboración Propia

Regla de decisión

- Si $p < 0.05$, existe relación entre las variables y se rechaza la hipótesis nula.
- Si $p > 0.05$, no existe relación entre las variables y se acepta la hipótesis nula.

Nivel de significancia

- Si sig. < 0.05 , existe una "relación significativa" entre las variables.
- Si sig. < 0.01 , existe una "relación muy significativa" entre las variables.

Tabla 15 Prueba Pearson para la variable mejora de procesos y la variable productividad - Hipótesis General

		Correlaciones	
		Mejora de procesos	Productividad
Mejora de procesos	Correlación de Pearson	1	.573**
	Sig. (bilateral)		.008
	N	20	20
Productividad	Correlación de Pearson	.573**	1
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	20	20

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

Fuente: Encuestas procesadas con SPSS

Ho: No existe una relación de influencia significativa entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022.

H1: Existe una relación de influencia significativa entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022.

En la tabla 15, de acuerdo al valor del estadístico r de Pearson es de 0.573, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva moderada” entre las variables Mejora de Procesos y Productividad porque el valor del Sig.(bilateral) es de 0,008 menor al 0.01 requerido, lo cual evidencia que existe una relación muy significativa entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16 Prueba Pearson para la dimensión recursos y la variable Productividad

Correlaciones			
		Recursos	Productividad
Recursos	Correlación de Pearson	1	.379
	Sig. (bilateral)		.099
	N	20	20
Productividad	Correlación de Pearson	.379	1
	Sig. (bilateral)	.099	
	N	20	20

Fuente: Encuestas procesadas con SPSS

Ho: Los recursos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta - 2022, no se asocian significativamente.

H1: Los recursos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta - 2022, se asocian significativamente.

En la tabla 16, se observa que el valor r de Pearson es de 0.379 y un valor Sig. de 0.099, lo cual es mayor al 0.05 requerido, es decir que no existe relación entre la dimensión recursos y la variable productividad. Lo cual hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula.

Tabla 17 Prueba Pearson para la dimensión acciones y la variable Productividad

Correlaciones			
		Acciones	Productividad
Acciones	Correlación de Pearson	1	.467*
	Sig. (bilateral)		.038
	N	20	20
Productividad	Correlación de Pearson	.467*	1
	Sig. (bilateral)	.038	
	N	20	20

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

Fuente: Encuesta procesada en SPSS

Ho: Las acciones y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022, no se asocian significativamente.

H1: Las acciones y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022, se asocian significativamente.

En la tabla 17, de acuerdo al valor del estadístico r de Pearson es de 0.467, por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza que en el

ámbito de estudio hay una “correlación positiva moderada” entre la dimensión acciones y la variable productividad porque el valor del Sig.(bilateral) es de 0,038 menor al 0.05 requerido, lo cual evidencia que existe una relación significativa entre las variables.

Por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Tabla 18 Prueba Pearson para la dimensión satisfacción laboral y la variable Productividad

Correlaciones			
		Satisfacción Laboral	Productividad
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	.472*
	Sig. (bilateral)		.036
	N	20	20
Productividad	Correlación de Pearson	.472*	1
	Sig. (bilateral)	.036	
	N	20	20

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

Fuente: Encuestas procesadas con SPSS

Ho: La satisfacción laboral y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta - 2022, no se asocian significativamente.

H1: La satisfacción laboral y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta - 2022, no se asocian significativamente.

En la tabla 18, de acuerdo al valor del estadístico r de Pearson es de 0.472, por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva moderada” entre la dimensión satisfacción laboral y la variable productividad porque el valor del Sig.(bilateral) es de 0,036 menor al 0.05 requerido, lo cual evidencia que existe una relación significativa entre las variables.

Por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta en el año 2022. Mediante los resultados obtenidos luego de la colaboración de los trabajadores, se puede observar en la tabla N°5, el 45% de los encuestados indican que hay un nivel alto de Mejora de Procesos y en la tabla N°9, el 50% responden que la Productividad está en un nivel regular.

Se utilizó el R de Pearson para la contrastación de hipótesis general de la investigación, donde se observa en la tabla N°15, de acuerdo al valor del estadístico r de Pearson es de 0.573, por lo que hay una “correlación positiva moderada” entre las variables Mejora de Procesos y Productividad, y su nivel de significancia es de 0,008 menor al 0.01 requerido, lo cual evidencia que existe una relación muy significativa entre las variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general establecida en esta investigación.

Dichos resultados tienen una similitud con el estudio elaborado por Castañeda (2019) en su tesis relacionada a la “Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur -Lima 2019”, la investigación tuvo como objetivo fue determinar la relación entre la gestión de procesos y la productividad logística valores empresa Prosegur, el estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, y de nivel correlacional, el autor aplicó un cuestionario a la población y muestra conformada por 120 trabajadores, los resultados demostraron que un 70% de los trabajadores indican que la gestión de procesos es eficiente y 58.3% indican que la productividad es eficiente. El autor concluye que las variables gestión de procesos y productividad tienen una relación positiva alta moderada, ya que se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman, dando un valor de 0.542 y una significancia de 0.000. Lo cual significa que existe una relación significativa entre ambas variables.

El primer objetivo específico de la investigación es determinar si los recursos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, se asocian.

Mediante los resultados obtenidos luego de la colaboración de los trabajadores, se puede observar en la tabla N°6, el 65% de los encuestados indican existe un nivel regular de los recursos. De esa manera también se puede apreciar en la tabla 16, se observa que el valor r de Pearson es de 0.379 y un valor Sig. de 0.099, lo cual es mayor al 0.05 requerido, es decir que no existe relación entre la dimensión recursos y la variable productividad. Por lo tanto, se rechaza la primera hipótesis específica.

Dichos resultados son diferentes al estudio de Rosas (2021), "Los Factores Determinantes en la Productividad Laboral de los trabajadores de la pequeñas Empresas del Sector Construcción de la provincia de Ica en el segundo semestre 2017", el tipo de investigación es aplicada, diseño correlacional, y tuvo como objetivo conocer los factores que influyen en la productividad laboral de las pequeñas empresas del mencionado sector, el autor realizo un cuestionario a 45 pequeñas empresas, lo cual los resultados demostraron que los factos que más influyen positivamente son los factores tecnológicos y factores motivacionales. El autor concluye que son unos de los recursos que más actúan significativamente dentro de una organización, lo que significa que contribuyen con la productividad laboral, por lo tanto, se convierte en unos de los recursos que mejora los procesos y su eficiencia laboral.

El segundo objetivo específico de la investigación es determinar si las acciones y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, se asocian.

Mediante los resultados obtenidos luego de la colaboración de los trabajadores, se puede observar en la tabla N°7, el 40% de los encuestados indican las acciones están en un nivel regular.

En la tabla 17, de acuerdo al valor del estadístico r de Pearson es de 0.467, por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva moderada” entre la dimensión acciones y la variable productividad y su nivel de significancia es de 0,038 menor al 0.05 requerido, lo cual evidencia que existe una relación significativa entre las variables. Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de la investigación.

Dichos resultados tienen una similitud con la investigación elaborada por Castillo (2021), “Aplicación de la metodología 5S para incrementar la productividad en el área de despacho de la Empresa Textil TOPITEX STAR S.A”, el autor utilizó ficha de observación directa como instrumento para recolectar los datos, dichos resultados demostraron que la aplicación de la metodología ayudó a incrementar de manera positiva la productividad de un 51% a 73%. Lo cual el autor concluye que dicha aplicación facilita a la empresa lograr excelentes resultados y a incrementar la productividad del área de despacho de la empresa. Por tanto, la aplicación es una de las acciones que realiza la empresa para el beneficio de la productividad de la empresa, lo cual la relación entre ellas es significativa.

El tercer objetivo específico de la investigación es determinar si la satisfacción laboral y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, se asocian.

Mediante los resultados obtenidos luego de la colaboración de los trabajadores, se puede observar en la tabla N°8, el 45% de los encuestados indican la satisfacción laboral están en un nivel regular.

En la tabla 18, de acuerdo al valor del estadístico r de Pearson es de 0.472, por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva moderada” entre la dimensión satisfacción laboral y la variable productividad, su nivel de significancia es de 0,036 menor al 0.05 requerido, lo cual evidencia que

existe una relación significativa entre las variables. Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de la investigación.

Dichos resultados tienen una similitud con la investigación elaborada por Macedo (2021), "Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los colaboradores de la SUNARP", el tipo de investigación es básica, de nivel relacional y diseño no experimental, tiene como objetivo determinar cuál es la relación que existe en ambas variables presentadas. El autor realizó una encuesta a 156 trabajadores, los resultados demostraron que el coeficiente de R de Pearson de ambas variables es de 0.985, es decir existe una correlación muy alta. Lo cual el autor concluye que existe una relación clave, significativa y favorable, es decir si el nivel de satisfacción de los trabajadores aumenta entonces habrá un crecimiento importante en la productividad.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye que:

1. Se ha determinado que existe una relación significativa entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, ya que su valor de significancia es de 0,008 y según resultados hay una correlacion positiva moderada.
2. Se determinó que los recursos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, no se asocian significativamente, ya que su valor significancia es de 0.099, lo cual es mayor a lo requerido de 0.05.
3. Se determinó que las acciones y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, se asocian significativamente, porque su valor de significancia es de 0,038 menor a los 0.05 que se requiere.
4. Se determinó que la satisfacción laboral y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C de Chincha Alta -2022, se asocian significativamente, porque su valor de significancia es de 0,036 menor a los 0.05 que se requiere.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe directo de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C establecer un plan de control de los procesos operativos, lo cual ayudará a poder identificar los problemas y optimizar cada uno de los procesos para que funcionen de manera eficiente y organizada, y se verá evidenciado en el crecimiento de la productividad.
2. Realizar un seguimiento continuo a la administración de los recursos disponibles que tiene la empresa, para garantizar el buen manejo de los recursos en el momento indicado, ya que permitirá lograr los objetivos propuestos y satisfacer los intereses de la empresa.
3. Se recomienda desarrollar un cronograma de capacitaciones constantes a los trabajadores de la empresa, para mejorar y actualizar los conocimientos del personal sobre los procesos que realizan, de esta manera se espera que cumplan sus funciones eficientemente y mejorar el nivel desempeño de sus labores.
4. Se recomienda aplicar un programa de recompensas a los trabajadores por su desempeño en sus labores, ya sea monetariamente o no, ya que servirá como un estímulo eficaz en los trabajadores. Como también se recomienda promover la unión laboral como, por ejemplo, una vez al mes realizar un compartir con los empleados para mejorar las relaciones laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparcana, B. (2021). *Mejora del Proceso de arilos en la comercialización de la granada en la empresa agrícola Los Medanos S.A.* (Tesis de Pregrado). Recuperado de repositorio de la Universidad Nacional Federico Villareal. [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5507/APARCA NA VEGA BRUNO TITULO%20PROFESIONAL 2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5507/APARCA%20NA%20VEGA%20BRUNO%20TITULO%20PROFESIONAL%202021.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Castañeda (2019). *Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019.* (Tesis de Posgrado). Recuperado de repositorio de Universidad Cesar Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39347/Casta %c3%b1eda A.%20A..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39347/Casta%20c3%b1eda%20A..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, R. (2022). *Aplicación de la metodología 5S para incrementar la productividad en el área de despacho de la Empresa Textil TOPITEX STAR S.A. Chincha, 2021.* (Tesis de Pregrado). Recuperado de repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90074/Castillo _CRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90074/Castillo_CRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacaltana, J. & Rodríguez, M. (2021). *Aplicación de la Metodología Six Sigma para la mejora de la productividad del área de teñido de Creditex S.A.A., Lima, 2021.* (Tesis de Pregrado). Recuperado de repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/38a3a845-5663-4e67-adab-730d8a272387/content>
- Cueva (2021). *Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A.* (Tesis Pregrado). Recuperado de repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>
- Febles, D., Trujillo, Y. & Mendoza, A. (2021). *Oportunidades de Mejora al Proceso de Aseguramiento de la Calidad del Proceso y el Producto.* Universidad de

las Ciencias Informáticas. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/3783/378370413004/>

Flores, A. (2021). *Productividad y Clima Laboral en la Empresa Compartamos Financiera – Pisco, 2021*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de repositorio de la Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1387/1/Antonella%20Brigitte%20Flores%20Tipian.pdf>

Fontalvo, T., De La Hoz, E. & Morelos, J. (2018). Productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Revista Dimensión Empresarial*, 16(1). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

Macedo, H. (2021). *Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la SUNARP - Sede Arequipa, 2020*. (Tesis Pregrado). Recuperado de repositorio de la Universidad Alas Peruanas, Arequipa. https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/10365/Tesis_Satisfacci%c3%b3nLaboral_Productividad.Colaboradores_SUNARP_Arequipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olortegui, N. & Toscano, J. (2022). *Mejora de proceso en la elaboración de pisco para incrementar la productividad en una empresa Vitivinícola*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100587/Olortegui_RN-Toscano_BJC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero, A. (2021). *Plan de Mejora del Proceso Logístico del transporte de entrega al cliente en la Empresa Tottus*. (Tesis Pregrado) Repositorio de la Universidad Alas Peruanas, Lima. <https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10290/TSP-72573645.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosas, E. (2021). *Los Factores Determinantes en la Productividad Laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas del Sector Construcción de la provincia de Ica en el segundo semestre 2017*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de repositorio de la Universidad Alas Peruanas. <https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10400/Tesis>

FactoresDeterminantes_ProductividadLaboral_PequeñasEmpresas
sectorConstrucción.ica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Salas, K., Meza, J., Obredor, T. & Mercado, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico, Colombia. *Revista Información Tecnológica*, 30(2) <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>
- Salgado, V. (2021). *Plan de Mejora para la Implementación de Campañas en E-Retailers para Alpina*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de repositorio de la Universidad Santo Tomás, Colombia. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35502/2021valeriasalgado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vallejos, F. & Torres, R. (2019). *Gestión por Procesos y su influencia en la productividad de la fuerza de ventas de la Empresa Aladino S.R.L., Trujillo 2019*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27256/Torres%20Guarniz%2c%20Roger%20Eduardo-Vallejos%20Fernandez%2c%20Fiorella.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Rajadell, M. & Sánchez, J. (2010). LEAN MANUFACTURING La evidencia de una necesidad, España. *Ediciones Díaz de Santos*. Recuperado de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479789671.pdf>
- Felizzola, H. & Luna, C. (2014). Lean Six Sigma en pequeñas y medianas empresas: un enfoque metodológico. *Ingeniare, Revista Chilena de Ingeniería*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/772/77231016012.pdf>
- Irurita, J. & Villanueva, P. (2012). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. (Tesis de Pregrado). España. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Felsinger, E. & Runza, P. (2002). *Productividad: Un Estudio de Caso en un Departamento de Siniestros*. (Tesis de Posgrado). Recuperado de la Universidad del CEMA Maestría en Dirección de Empresas, Argentina. <https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger MADE.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta -2022

Responsables: Jackelyne Alexandra Almeyda Castilla

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022?</p> <p>Problemas específicos P.E.1: ¿Existe asociación entre los recursos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022? P.E.2: ¿Existe asociación entre las acciones y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022? P.E.3: ¿Existe asociación entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022?</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1: Determinar si los recursos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022, se asocian. O.E.2: Determinar si las acciones y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022, se asocian. O.E.3: Determinar si la satisfacción laboral y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022, se asocian.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación de influencia significativa entre la mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022.</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1: Los recursos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022, se asocian significativamente. H.E.2: Las acciones y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022, se asocian significativamente. H.E.3: La satisfacción laboral y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta -2022, se asocian significativamente.</p>	<p>Variable 1: MEJORA DE PROCESOS</p> <p>Dimensiones: - D.1: Recursos - D.2: Acciones - D.3: Satisfacción Laboral</p> <p>Variable 2: PRODUCTIVIDAD</p> <p>Dimensiones: - D.1: Eficiencia - D.2: Eficacia</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 20 trabajadores de la empresa</p> <p>Muestra: 20 colaboradores</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos Estadística descriptiva en SPSS. Correlación de Pearson</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MEJORA DE PROCESOS

El presente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la empresa SERVICE V.P.C, lo cual será de gran ayuda para la investigación.

Señores colaboradores a continuación, se encontrará con una serie de preguntas, se le recomienda que lea atentamente, sírvase a responder el siguiente cuestionario de forma anónima.

Marque con una "X en el recuadro que más de adecue con su respuesta. Se agradece su tiempo y colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	VARIABLE 1: MEJORA DE PROCESOS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: RECURSOS					
1	¿Los procesos actuales que cuenta la empresa son eficientes?					
2	¿Los recursos que posee la empresa son suficientes para realizar un buen trabajo?					
3	¿El desempeño de sus compañeros es eficientes al realizar los procesos indicados ?					
	DIMENSION: ACCIONES					
4	¿Está de acuerdo, que la motivación es importante para el buen desolvimiento de los trabajadores?					
5	¿Existe programas continuos para trabajar la motivación de los trabajadores?					
6	¿La empresa le brinda capacitación en cuanto a los procesos de producción?					
7	¿Considera usted que la mejora de procesos ayuda a mejorar la productividad?					
8	¿Considera que la empresa le ayuda a desarrollar sus habilidades y/o capacidades?					
9	¿Cree usted que los trabajadores son capacitados adecuadamente de acuerdo a las funciones que desarrollan en la empresa?					
10	¿La empresa cuenta con materiales y equipos de tecnología adecuada para el desempeño de la producción?					
11	¿La empresa cumple con la entrega oportuna de sus productos?					

DIMENSIÓN: SATISFACCION LABORAL						
12	¿Los beneficios que le brinda por laborar en la empresa son las adecuadas?					
13	¿El jefe directo se preocupa por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores?					
14	¿Considera usted que existe un ambiente laboral agradable?					
15	¿La empresa le brinda seguridad en el empleo?					
16	¿Está satisfecho con trabajar en la empresa?					
17	¿Establece una relación amical con sus compañeros de trabajo?					
18	¿Considera que es buena su relación con los demás miembros de la empresa?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD

El presente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la empresa SERVICE V.P.C, lo cual será de gran ayuda para la investigación.

Señores colaboradores a continuación, se encontrará con una serie de preguntas, se le recomienda que lea atentamente, sírvase a responder el siguiente cuestionario de forma anónima.

Marque con una "X en el recuadro que más de adecue con su respuesta. Se agradece su tiempo y colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	VARIABLE: PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA					
1	¿El trabajador utiliza eficientemente los recursos materiales y tecnológicos?					
2	¿El personal hace uso de los recursos disponibles que la empresa provee?					
3	¿Se tiene conocimiento técnico del uso correcto de los recursos que tiene la empresa?					
4	¿Se cumple con los objetivos establecidos inicialmente?					
5	¿Tiene conocimiento sobre los planes estratégicos que tiene la empresa para conseguir los objetivos ?					
6	¿El colaborador sigue el plan de estrategia para lograr las metas?					
7	¿La capacidad para elaboración de procesos que tiene el colaborador es el adecuado?					
	DIMENSIÓN: EFICACIA					
8	¿Las actividades que realiza asegura un producto de buena calidad?					
9	¿Las herramientas que utiliza la empresa para optimizar el tiempo son eficientes?					
10	¿Entrega oportunamente la tarea que se le designa?					

11	¿Los insumos con lo que estima la empresa son los correctos?					
12	¿La empresa hace uso apropiado de los insumos disponibles?					
13	¿El trabajador prioriza las metas que tiene la empresa?					
14	¿El trabajo en equipo facilita cumplimiento de las metas establecidas?					
15	¿El jefe incentiva a los trabajadores para alcanzar las metas ?					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022

Nombre del Experto: Ing. SANDRA EVELYN BONILLA CHÁVEZ

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

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

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	NINGUNA
-----------------	--	--------	---------

III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA




SANDRA E. BONILLA CHÁVEZ
INGENIERA INDUSTRIAL
CIP. N° 218582

Apellidos y Nombres del validador: SANDRA EVELYN BONILLA CHÁVEZ
Grado académico: INGENIERA INDUSTRIAL
N°. DNI: 71447507



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora Service V.P.C, Chincha Alta – 2022

Nombre del Experto: Ing. Vicente Jesús Aguirre Castilla

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

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

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	NINGUNA
-----------------	--	--------	---------

III. OBSERVACIONES GENERALES



Apellidos y Nombres del validador: VICENTE JESUS AGUIRRE CASTILLA
Grado académico: INGENIERO INDUSTRIAL
N°. DNI: 46383727



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Mejora de procesos y la productividad de la empresa tercerizadora SERVICE V.P.C, Chincha Alta – 2022

Nombre del Experto: Ing. Mallqui Berrios Yersson Kevin

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

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

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	NINGUNA
-----------------	--	--------	---------

III. OBSERVACIONES GENERALES

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp contains text in Spanish, including 'UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARCO' and 'FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL'. The signature is written in a cursive style.

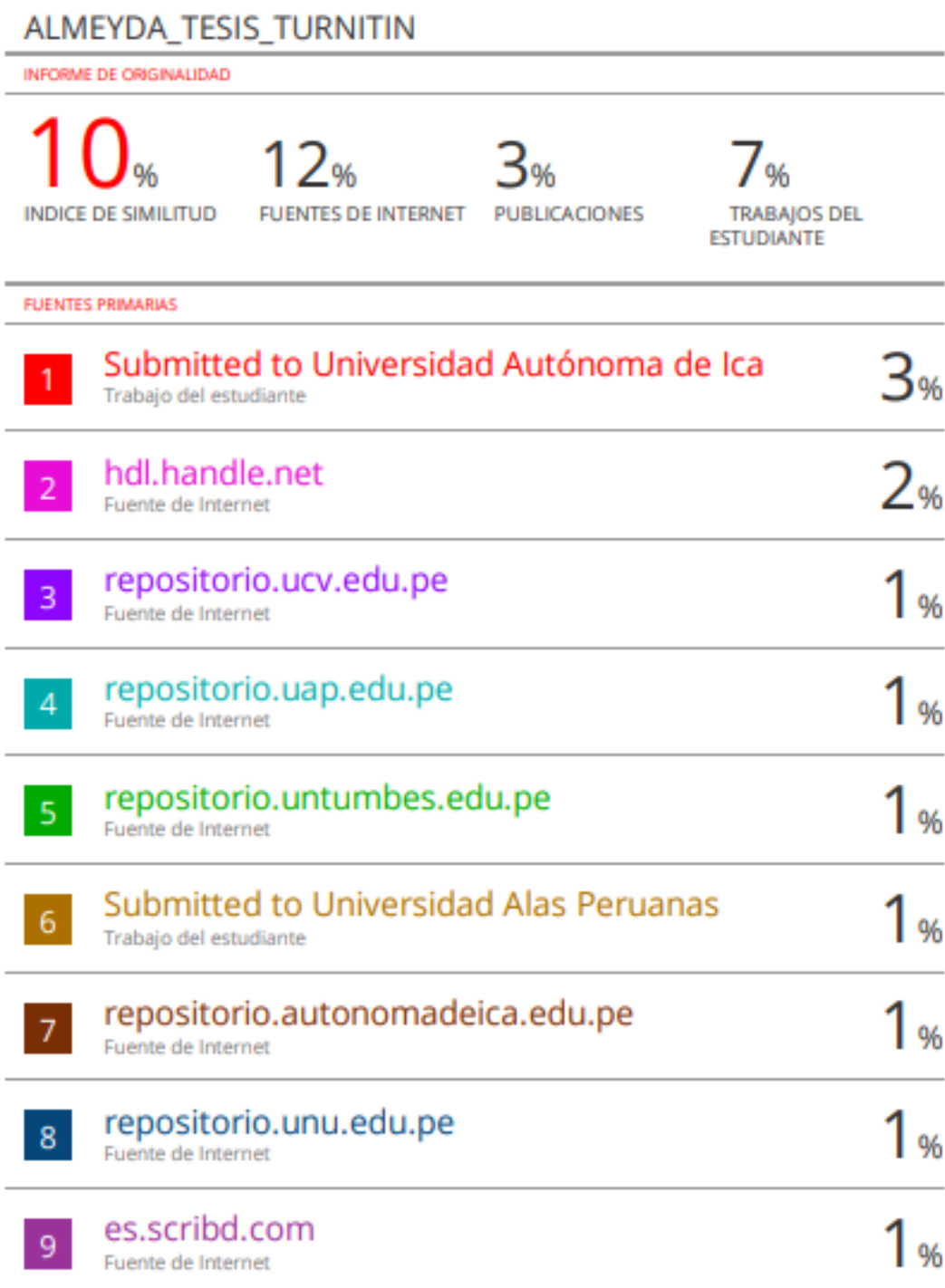
Apellidos y Nombres del validador: ING.MALLQUI BERRIOS YERSSON KEVIN
Grado académico: INGENIERO INDUSTRIAL
N°. DNI: 70262977

Anexo 4: Base de datos

MEJORA DE PROCESOS																		
N°	RECURSOS			ACCIONES								SATISFACCION LABORAL						
	1	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4
2	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	2	3	3	4	5	5
3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4	4
4	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4
5	3	5	2	5	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	5
6	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	4	5	2	2	3	3	4
8	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	5	4	3	5
9	4	3	4	3	3	4	5	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
10	5	3	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3
11	4	5	3	3	4	3	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4
12	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5
13	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	2	4	4	3	3	4
14	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3
15	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	5
16	3	3	3	2	2	3	5	4	5	5	5	3	2	3	2	2	3	4
17	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	5	4	3
18	4	5	4	3	3	2	5	4	2	3	5	4	5	5	4	4	4	4
19	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	2	4	5	5
20	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4

PRODUCTIVIDAD															
N°	EFICIENCIA							EFICACIA							
1	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
2	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5
3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	5	3	4
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	4	5	5
6	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
7	4	2	2	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5
8	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	3	2	5	3	5
9	5	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4
10	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4
13	3	2	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5
14	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	5
15	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	2	5	3	4
16	4	3	5	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4
17	5	5	4	3	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5
18	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
19	5	4	3	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4
20	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5

Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud



Anexo 6: Evidencia fotográfica

