



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA INDUSTRIAL

TESIS

GESTIÓN DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA "SALTEÑAS ALVARITO", JULIACA, 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD Y DISEÑO DE PROCESOS PRODUCTIVOS

PRESENTADO POR:

LIZBETH QUISPE PARISAYLA

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, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 17 de mayo del 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad
Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, la **Bach. LIZBETH QUISPE PARISAYLA**, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de Ingeniería Industrial, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“GESTION DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA “SALTEÑAS ALVARITO”, JULIACA, 2025”

Por lo tanto, queda expedita para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

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
CODIGO ORCID: 0000 0002 7470 8154
DNI: 32796107

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



Yo, LIZBETH QUISPE PARISAYLA identificado(a) con DNI N° 75463700, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: GESTIÓN DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA "SALTEÑAS ALVARITO", JULIACA, 2025, declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

19%

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, 14 de mayo del 2025



LIZBETH QUISPE PARISAYLA
DNI: 75463700

CERTIFICACIÓN A LA VUELTA



**NOTARIA
SALLUCA HUARAYA ROGER
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL
 DNI 75463700
 Primer Apellido QUISPE
 Segundo Apellido PARISAYLA
 Nombres LIZBETH

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



QUISPE PARISAYLA, LIZBETH
 DNI 75463700

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 77147533 - Flor De Lirio
 Sucapuca Chambi
 Fecha de Transacción: 14-05-2025
 11:48:24
 Entidad: 10107214386 - SALLUCA
 HUARAYA ROGER

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>
 Número de Consulta: 0114047786



CERTIFICQ: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE CORRESPONDE A: **QUISPE PARISAYLA, LIZBETH** IDENTIFICADA CON DNI: N°: **75463700**; **CONSTANCIA:** EL NOTARIO QUE CERTIFICA NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO. ASI MISMO SE **DEJA EXPRESA CONSTANCIA** DE HABER VERIFICADO LA IDENTIDAD DEL SOLICITANTE, UTILIZANDO LA COMPARACION BIOMETRICA DE LAS HUELLAS DACTILARES, A TRAVES DEL SERVICIO QUE BRINDA EL RENIEC. DE LO QUE DOY FE. **JULIACA 14 DEMAYO DEL 2025**-----NYA



ROGER SALLUCA HUARAYA
 ABOGADO / NOTARIO DE SAN ROMÁN
 JULIACA

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar de mi vida, por su amor incondicional y por todo su sacrificio que hicieron. Todo se los debo a ustedes.

A mis hermanas, por ser mis compañeras de vida, por su apoyo, por los consejos que me han hecho sentir que no estoy sola.

A Tayson, Chester y Maxi, mis fieles compañeros, siempre los tendré en mi corazón.

Y a esa presencia constante, que supo acompañarme en los momentos de duda con palabras justas, abrazos y una fe que a veces fue más fuerte que la mía.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindar su fortaleza, guía y sabiduría.

A la Universidad Autónoma de Ica por abrirnos las puertas de su casa de estudios y darme la oportunidad de realizar mi trabajo de investigación.

Al DR. Julio Cesar Ángeles Morales quien me brindo el acompañamiento y enseñanza para desarrollar mi trabajo de investigación.

A la Empresa Salteñas Alvarito; que me permitió realizar mi estudio y a el apoyo de cada trabajador que accedió participar de manera voluntaria en una de las etapas del estudio para la recolección de datos.

A toda mi familia por su apoyo y guía incondicional.

RESUMEN

Objetivo general.

Determinar la relación entre la Gestión de los procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

Metodología.

Esta investigación es de enfoque cuantitativa, básica, correlacional, y de diseño no experimental transversal. Con una población muestral de 16 trabajadores. La técnica de análisis utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual fue validado por tres expertos. La técnica de procesamiento de información fue la correlación de Pearson como estadístico para medir la correlación de las variables, esto a través del software SPSS.

Resultados descriptivos.

Se encontró un un coeficiente alfa > 0.8 , lo que indica una alta fiabilidad en sus respectivos ítems de cada variable evaluada. Además, los los datos fueron analizados utilizando MS Excel y SPSS, empleando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman como prueba estadística por presentar una cantidad menor a 50 participantes. Los resultados muestran que el 43,8% de los trabajadores presenta un nivel regular de gestión de procesos y dentro de este grupo, el 31,3% tiene un nivel bajo de productividad, esto se apoya en el valor de correlación de Rho de Spearman de 0,572 y un valor p de 0,00 ($<0,05$)

Conclusiones

En conclusión, existe una relación positiva considerable entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito".

Palabras claves: Gestión de procesos, productividad

ABSTRACT

General objective.

To determine the relationship between process management and productivity in the company "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

Methodology.

This research is a quantitative, basic, correlational, and non-experimental cross-sectional design. With a sample population of 16 workers. The analysis technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, which was validated by three experts. The information processing technique was Pearson's correlation as a statistic to measure the correlation of the variables, using SPSS software.

Descriptive results.

An alpha coefficient > 0.8 was found, indicating a high reliability in the respective items of each variable evaluated. In addition, the data were analyzed using MS Excel and SPSS, using Spearman's Rho correlation coefficient as a statistical test for a number of less than 50 participants. The results show that 43.8% of the workers present a regular level of process management and within this group, 31.3% have a low level of productivity, this is supported by the Spearman's Rho correlation value of 0.572 and a p-value of 0.00 (<0.05).

Conclusions

In conclusion, there is a considerable positive relationship between process management and productivity in the company "Salteñas Alvarito".

Keywords: Process management, productivity.

ÍNDICE GENERAL

		Pág.
Portada		i
Constancia de aprobación de la 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	14
2.3	Preguntas de investigación específicas	14
2.4	Objetivo general	14
2.5	Objetivos específicos	14
2.6	Justificación e importancia	15
2.7	Alcances y limitaciones	16
III. MARCO TEÓRICO		17
3.1	Antecedentes	17
3.2	Bases Teóricas	25
3.3	Marco conceptual	28
IV. METODOLOGÍA		30
4.1	Tipo y Nivel de la investigación	30
4.2	Diseño de la investigación	30
4.3	Hipótesis general y específicas	31
4.4	Identificación de las variables	31
4.5	Matriz de operacionalización de variables	33
4.6	Población-muestra	35
4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	36

V. RESULTADOS		38
5.1	Presentación de Resultados	38
5.2	Interpretación de los Resultados	46
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS		49
6.1	Análisis inferencial	49
VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		54
7.1	Comparación de los resultados	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		60
ANEXOS		64
Anexo 1: Matriz de consistencia		65
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos		66
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición		69
Anexo 4: Base de datos		75
Anexo 15: Evidencia fotográfica		88
Anexo 16: Informe de turnitin al 28% de similitud		90

INDICE DE TABLAS

No.	Título	Pág.
Tabla 1	Escala ordinal de Likert	36
Tabla 2	Tabla cruzada entre gestión de procesos y la productividad	38
Tabla 3	Distribución de la gestión de procesos	39
Tabla 4	Distribución de los niveles de las dimensiones de la gestión de procesos.	40
Tabla 5	Distribución de la productividad.	41
Tabla 6	Distribución de los niveles de las dimensiones de la productividad.	41
Tabla 7	Tabla cruzada entre la determinación de procesos y la productividad	42
Tabla 8	Tabla cruzada entre la seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad.	43
Tabla 9	Tabla cruzada entre la mejora de procesos y la productividad	44
Tabla 10	Alfa de Cronbach	49
Tabla 11	Prueba de normalidad	49
Tabla 12	Correlación entre la gestión de procesos y la productividad	50
Tabla 13	Correlación entre la determinación de procesos y la productividad	51
Tabla 14	Correlación entre la seguimiento, medición y el análisis de procesos y la productividad	52
Tabla 15	Correlación entre la mejora de procesos y la variable productividad	52

INDICE DE FIGURAS

No.	Título	Pág
Figura 1	Distribución entre gestión de procesos y la productividad	38
Figura 2	Distribución de la gestión de procesos	39
Figura 3	Distribución de los niveles de las dimensiones de la gestión de procesos.	40
Figura 4	Distribución de la productividad.	41
Figura 5	Distribución de los niveles de las dimensiones de productividad.	42
Figura 6	Distribución entre determinación de procesos y la productividad.	43
Figura 7	Distribución entre la seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad.	44
Figura 8	Distribución entre la mejora de procesos y análisis de procesos y la productividad.	45

I. INTRODUCCIÓN

En Juliaca, una ciudad principalmente conocida por su pujante espíritu emprendedor, la empresa "Salteñas Alvarito" ha logrado posicionarse como un referente máximo en la elaboración de salteñas en nuestra ciudad. Sin embargo, en un entorno cada vez más competitivo, surge la necesidad de analizar y optimizar los procesos productivos para garantizar un equilibrio entre eficacia, eficiencia y efectividad. Este desafío no solo impacta los resultados económicos, sino también la satisfacción de los clientes y el bienestar de los colaboradores, quienes son el pilar de la empresa.

Actualmente, "Salteñas Alvarito" enfrenta dificultades en la gestión de sus procesos productivos. La falta de estandarización y una comunicación interna limitada han provocado retrasos en la producción. Estas limitaciones afectan la capacidad de la empresa para satisfacer la creciente demanda de sus productos, generando tensiones tanto en el equipo como en la experiencia del cliente.

En este contexto, se plantea como problema general, ¿Cuál es la relación entre la Gestión de procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025?; donde se necesita analizar como la mejora de procesos ayuda en los resultados productivos de la empresa, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de procesos de la empresa para incrementar su productividad y así consolidar su competitividad en el mercado local.

La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, se espera que los resultados de esta investigación ayuden como guía y sirva como herramienta de referencia para enfrentar problemas futuros en la gestión de procesos en diferentes empresas.

Finalmente, el presente estudio se ha organizado en 7 capítulos, donde en cada una, se desarrollado las partes de la investigación.

En el capítulo I, se desarrolla la introducción.

En el capítulo II, se presenta el planteamiento del problema, que incluye las preguntas de investigación, objetivos, justificación, importancia, alcances y limitaciones.

En el capítulo III, el marco teórico que respalda la investigación.

En el capítulo IV, se detalla la metodología de la investigación.

En el capítulo V, Resultados, se muestran los hallazgos descriptivos y su correspondiente interpretación.

En el capítulo VI, Análisis de los resultados, en el que se presenta el análisis inferencial desarrollando las pruebas de normalidad y pruebas de hipótesis.

En el capítulo VII, Discusión de los resultados, en el que se realiza la comparación de los resultados con los encontrados en los antecedentes.

Lizbeth Quispe Parisayla

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En la actualidad, las empresas enfrentan la necesidad constante de adaptarse a un mercado cada vez más competitivo y exigente. La globalización y los avances tecnológicos han impulsado un cambio significativo en las dinámicas de producción, obligando a las organizaciones, independientemente de su tamaño, a optimizar sus procesos para garantizar la eficiencia y satisfacer las expectativas del consumidor.

En la ciudad de Juliaca, donde la comida al paso tiene una gran relevancia, negocios como "Salteñas Alvarito" se han convertido en un referente para los consumidores locales gracias a su oferta única y tradicional. Sin embargo, a nivel interno, la empresa enfrenta problemas que limitan su capacidad de responder a las demandas del mercado de manera eficiente. La falta de la gestión en los procesos de producción, combinada con una asignación ineficiente de recursos humanos y materiales, afecta la productividad general del negocio.

Además, "Salteñas Alvarito" carece de un sistema de optimización de procesos, lo que genera inconsistencias en la calidad de sus productos y demoras en la atención al cliente. Estas dificultades, que podrían parecer pequeñas, se agravan en momentos de alta demanda, afectando tanto la experiencia del cliente como la rentabilidad de la empresa.

Por ello, es crucial abordar estos problemas desde una perspectiva integral que permita mejorar la gestión de procesos, aumentar la productividad y garantizar el crecimiento sostenible de "Salteñas Alvarito" en el competitivo mercado local de Juliaca en 2025.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la Gestión de procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es relación entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025?

P.E.2:

¿Cuál es relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025?

P.E.3:

¿Cuál es relación entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión de los procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

2.5. Objetivos específicos.

O.E.1:

Determinar la relación entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

O.E.2:

Determinar la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

O.E.3:

Determinar la relación entre la mejora de procesos la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

2.6. Justificación e Importancia

Justificación

La investigación surge de la necesidad de identificar y resolver los problemas relacionados con la gestión poco eficiente de procesos y la baja productividad en "Salteñas Alvarito". Optimizar los procesos operativos permite a la empresa alcanzar niveles más altos de eficiencia, reducir costos y mantenerse competitiva en el mercado local de Juliaca.

Justificación Teórica: Desde un enfoque teórico, la investigación se fundamenta en principios de gestión de procesos, teoría de sistemas y mejora continua. Estas reconocen que una empresa funciona como un sistema interconectado, donde cada proceso influye en el rendimiento general.

Justificación Científica: Científicamente, se espera generar evidencia que relacione directamente la implementación de una gestión eficiente de procesos con el aumento de la productividad en una empresa de la empresa "Salteñas Alvarito".

Justificación Metodológica: El proyecto emplea una metodología basada en el análisis de procesos. Un enfoque garantiza que las intervenciones propuestas sean sistemáticas, comprobables y efectivas, facilitando la toma de decisiones estratégicas para mejorar la productividad de "Salteñas Alvarito".

Justificación Práctica: La investigación tiene un impacto directo en la operación de la empresa al optimizar procesos esenciales como la producción de salteñas.

Justificación Social: El impacto social del proyecto radica en su contribución al desarrollo económico y social de Juliaca. Al mejorar la competitividad de "Salteñas Alvarito", se generan más oportunidades de empleo y se fortalece la economía local.

Importancia

Este proyecto es importante porque abarca dimensiones esenciales, permitiendo a "Salteñas Alvarito" estructurar sus procesos, monitorearlos y mejorarlos continuamente. Esto se traduce en una operación más eficiente, eficaz y efectiva, promoviendo su posición competitiva en el mercado y beneficiando a la comunidad en Juliaca.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Se enfocará en la identificación, análisis y evaluación de los procesos operativos (como la preparación de insumos, cocción, empaquetado y distribución del producto) y cómo estos influyen en la productividad del negocio. La productividad se medirá mediante indicadores establecidos en un cuestionario.

Limitaciones

- Autorización de los encargados de la empresa para realizar el proyecto de investigación.
- Falta de colaboración de algunos trabajadores de la empresa "Salteñas Alvarito",

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

Alcívar (2021) destaca la relevancia de la gestión por procesos en los departamentos de mantenimiento de las agroindustrias sucroalcoholeras, empresas dedicadas a la producción de azúcar y alcohol a partir de la caña de azúcar. Se identifican factores como altos costos de mantenimiento, indicadores mal asignados, gestión ineficiente de compras y una planificación deficiente del mantenimiento., los cuales impactan negativamente en la productividad del área. Por ello, se busca optimizar sus procesos en todas sus etapas; su objetivo principal es Examinar la relevancia de aplicar una gestión basada en procesos en el mantenimiento del sector agroindustrial y su influencia en la productividad, poniendo énfasis en la optimización de los recursos. Esta investigación, de enfoque mixto con predominancia cualitativa y diseño concurrente, incorpora un análisis de leyes y normativas internacionales relevantes para el sector. Finalmente ofrece fundamentos teóricos y metodológicos que respaldan la necesidad de aplicar una gestión por procesos en las áreas de mantenimiento de estas agroindustrias.

Mullo (2022) su investigación tuvo como objetivo evaluar si una adecuada gestión por procesos impacta positivamente en la productividad de la fábrica de mangueras ICOPLAST. Para ello, analizó el desarrollo de las actividades, el desempeño del personal y los resultados alcanzados. Los hallazgos evidencian

una deficiente implementación y control de la gestión por procesos, lo que se reflejó en pérdidas, incumplimiento de metas planificadas y un aumento en el número de clientes insatisfechos, afectando negativamente la productividad de la fábrica. Él concluye que con la correcta aplicación de la gestión por procesos permite que los procedimientos funcionen de manera eficiente, logrando su sistematización, lo que añade valor a los productos y contribuye al logro de los resultados esperados, mejorando así la productividad.

Gaibor (2022) el estudio tuvo como objetivo mejorar la comprensión de variables relacionadas con los tiempos, los recursos empleados y la productividad, utilizando entrevistas y observación como herramientas principales. La investigación involucró a 23 trabajadores de la empresa, incluyendo tanto personal administrativo como operativo. Los resultados mostraron que muchas personas dentro del proceso de producción no cumplen con los tiempos establecidos para las tareas ni con un uso eficiente de los recursos. Utilizando el programa SPSS para tabulación de datos, se calculó el valor del Chi Cuadrado, obteniendo un valor crítico de 5,9915 y un valor calculado de 0,006. Esto confirmó que la gestión por procesos tiene un impacto significativo en la productividad de la empresa SEGUVID. La investigación concluyó proponiendo estrategias orientadas a mejorar la productividad, destacando la importancia del rol del gerente para implementar medidas que prioricen la eficiencia y eficacia empresarial.

Nacionales

Miranda (2021) la principal motivación de este trabajo fue identificar oportunidades para mejorar los procesos internos de la empresa Zetta Comunicadores, con el objetivo de lograr un mejor control en las distintas etapas de su proceso de

producción. Para abordar la problemática, es importante destacar las dificultades que enfrentó la empresa durante el año 2017, que llevaron a la necesidad de desarrollar este proyecto. Uno de los problemas significativos fue la elevada cantidad de errores en la producción, los cuales ocasionaban retrasos en las entregas a los clientes y, a su vez, incrementaban los costos del servicio, ya que Zetta Comunicadores asumía las correcciones. Además, se identificó la falta de controles, lo que impedía conocer el progreso o las deficiencias diarias de la empresa. Tras analizar la situación y proponer soluciones, el proyecto buscó aumentar la productividad, reducir los costos del servicio que afectaron en 2017 y fortalecer la confianza del cliente mediante una colaboración eficaz para mejorar los resultados en 2018. Para llevar a cabo este trabajo, se utilizó el análisis de los errores del año anterior, empleando herramientas de ingeniería y cuadros estadísticos para obtener datos precisos que faciliten la solución a los problemas de la empresa. El trabajo se llevó a cabo siguiendo un plan estructurado que abarcó la recopilación de información, el análisis, la propuesta de soluciones, la implementación y la evaluación de los resultados. Al cierre de 2018, se realizó una comparación de los resultados con los datos obtenidos en 2017, lo que permitió confirmar que las soluciones implementadas fueron efectivas.

Díaz (2023) buscó analizar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., ubicada en Trujillo durante el año 2023. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un estudio de tipo básico, a nivel descriptivo-correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando dos instrumentos validados por expertos a una muestra de 57 participantes. Los resultados indicaron que la Gestión por procesos predominó en niveles

regular (70.18%) y bueno (15.79%), mientras que la productividad mostró un nivel medio en el 56.14% de los casos y un nivel alto en el 24.56%. Asimismo, se evidenció una correlación positiva moderada entre la Gestión por procesos y la productividad.

Gallardo (2022) en el estudio realizado sobre la conexión entre la gestión por procesos y la productividad en la Universidad Nacional de Ucayali en el año 2021, se destacó la importancia de la gestión por procesos como herramienta para mejorar la eficiencia en el uso de recursos y el logro de objetivos institucionales. Dado el riesgo de insuficiencia presupuestal en las universidades nacionales, el estudio buscó analizar la percepción de los directivos sobre esta relación en los procesos universitarios. Con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, nivel correlacional y método deductivo, se trabajó con una muestra no probabilística de conveniencia de 34 trabajadores administrativos. A través de un cuestionario y utilizando el test de Spearman, se identificó una correlación positiva de 0.703 entre la gestión por procesos y la productividad, con un p-valor menor a 0.05, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables

Ravichagua (2021) Desarrolló una investigación cuyo propósito fue evidenciar el aumento de la productividad tras la implementación de la gestión por procesos en la financiera Sembrando S.A.C., ubicada en Huancayo, durante el año 2021. El estudio se enfocó en tres procesos clave: créditos, cobranza y consultas, utilizando estas áreas como población y muestra. Se realizó un análisis documental inicial complementado con matrices de criticidad y evaluaciones de eficiencia, eficacia y productividad, tanto antes como después de la aplicación de la gestión por procesos, en un diseño preexperimental de tipo

aplicado y nivel explicativo. Los resultados indicaron que, tras la implementación, el tiempo de atención se redujo en un 49.8% en créditos, 24.2% en cobranza y 72.5% en consultas. Además, la eficacia, eficiencia y productividad aumentaron en un 12%, 10% y 70%, respectivamente. En términos específicos, la productividad en el área de créditos alcanzó 151 soles/hora, en cobranza 7.33 atenciones/hora y en consultas 3.33 atenciones/hora. Estos resultados confirmaron la hipótesis planteada, evidenciando que la gestión por procesos contribuyó significativamente a mejorar la productividad de la financiera Sembrando S.A.C. en 2021.

Ramírez (2020) Su investigación realizada en el año 2020 tuvo como objetivo principal es diseñar una propuesta de gestión por procesos para mejorar la productividad en el área de proyectos de la empresa Grupo Strategys S.A.C. La metodología empleada fue de tipo aplicada por su finalidad, descriptiva por su alcance y cuantitativa por su enfoque, con un diseño preexperimental. Para la recolección de datos, se utilizó encuestas y análisis documental, aplicados a todos los procesos y a los diez colaboradores del área de proyectos. El diagnóstico inicial reveló diversas deficiencias que afectaban la productividad, como reprocesos en las actividades, ausencia de indicadores de control, insuficiente capacitación del personal y uso de materiales y equipos desactualizados. Desarrolló una propuesta de gestión por procesos basada en la estandarización de los procesos operativos y la creación de un mapa de procesos. Esto resultó en un incremento del 27.8% en la productividad. Además, se alcanzaron mejoras significativas: estandarización del 100% de los procesos, un 94% de cumplimiento de los indicadores de gestión implementados y la capacitación adecuada del 90% del personal. Los resultados permitieron concluir que la

implementación de la gestión por procesos mejora de manera significativa la productividad en el área de proyectos.

Ramirez & Condor (2022) En el 2021 tuvo como objetivo aplicar la gestión por procesos para diseñar estrategias que incrementen la productividad de una empresa dedicada a la fabricación de revestimientos de molinos en material compuesto, ubicada en Ate Vitarte, Lima. La investigación se justificó en la necesidad de comprender cómo se gestionan los procesos y los problemas asociados. Se empleó una metodología descriptiva y aplicada, con un diseño no experimental y un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), utilizando instrumentos como entrevistas y análisis documentarios. La población y muestra incluyeron todos los procesos y 31 colaboradores de la empresa directamente relacionados con el problema identificado. A través de herramientas de ingeniería, se caracterizaron y analizaron los procesos actuales de gestión, identificando oportunidades de mejora. Como resultado, se planteó la implementación de estrategias de mejora continua en los procesos relacionados con el revestimiento de molinos, lo cual permitiría incrementar la productividad de la empresa.

Ortega (2022) Su objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral en la empresa Inkas Berries S.A.C. La investigación, desarrollada durante un periodo de aproximadamente seis meses, se trató de una investigación aplicada, con un diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 69 trabajadores de la empresa, y la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario de 30 afirmaciones en escala Likert. Los resultados evidenciaron que las dimensiones de la gestión por procesos (diseño, control y mejora de procesos) se relacionan

significativamente con la productividad y sus respectivas dimensiones. De este modo, concluyó que existe una relación entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores en la empresa Inkas Berries S.A.C.

Rodriguez (2022) llevó a cabo una investigación con el objetivo de examinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad como elementos fundamentales para el éxito organizacional. Su estudio buscó determinar si la implementación de la gestión por procesos favorece la mejora de la productividad en el montaje de estructuras dentro de una empresa especializada en eventos sociales. El estudio se clasificó como aplicado, con nivel explicativo, enfoque cuantitativo y diseño preexperimental. La población incluyó los montajes diarios de estructuras realizados durante tres meses antes y después de implementar la propuesta de mejora se basó en la aplicación de la técnica de observación directa y la revisión documental. Para ello, se utilizaron instrumentos como fichas de observación, registros y formatos de recolección de datos. Los resultados evidenciaron mejoras significativas en los indicadores de productividad: la eficiencia aumentó en un 29.73% y la eficacia en un 4.2%. En general, la productividad en el montaje de estructuras incrementó un 35.96% con la implementación de esta metodología.

Locales o regionales

Vilca (2021) El estudio busca mejorar la productividad en una línea de producción de una empresa de confección ubicada en Juliaca, teniendo como variable independiente la gestión por procesos. La investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño preexperimental. La población del pretest consistió en buzos recepcionados durante 27 semanas de temporadas bajas, mientras que el posttest

incluyó buzos recepcionados durante 13 semanas de temporadas bajas, tras la implementación de mejoras. Para recopilar datos, se emplearon fichas de observación, registro de pedidos y control de asistencia del personal. La mejora se desarrolló en tres fases: identificación de procesos, medición y análisis de procesos, y mejora de procesos. Como resultado, la productividad aumentó del 32% al 69%. Además, se realizaron análisis estadísticos descriptivos e inferenciales, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Ajahuana & Sucasaca (2023) En la investigación realizada el propósito principal fue analizar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por los 40 trabajadores de la empresa, utilizando un muestreo no probabilístico. Para la recolección de información, se aplicaron encuestas mediante dos cuestionarios. En el análisis de datos, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, dado que los datos no presentaban una distribución normal. Se encontró una relación muy alta y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.915, lo que indica que una gestión de procesos más eficiente está asociada con un mayor nivel de productividad en la empresa. Además, con un valor de $p = .000$ ($p < .01$), se concluye que la relación entre la gestión de procesos y la productividad en D'Alpaca Fiber Line EIRL es positiva y estadísticamente significativa.

Avalos (2020) La implementación de la gestión por procesos en la empresa Protección Resguardo Control S.A.C. se llevó a cabo como parte de una estrategia de apoyo a la gestión empresarial. Para ello, se coordinó con los responsables de la empresa para

la recopilación de datos, evaluación y aplicación de esta herramienta. Se identificó que el 88% y el 87% de los trabajadores desconocían la misión y visión de la empresa, respectivamente; además, el 76% no tenía experiencia en identificar problemas relevantes, y el 78% desconocía los beneficios del mapeo de procesos. El análisis se centró en los departamentos de la empresa, determinando que el proceso de operaciones/agente de seguridad presentaba los mayores problemas. Tras definir los procesos a evaluar, se registró un costo inicial de S/ 1421.42 por servicio y un tiempo de gestión administrativa de 14.42 horas. Luego de implementar mejoras mediante capacitaciones y ajustes en el trabajo, los costos disminuyeron a S/ 1364.00 por servicio y el tiempo a 13.72 horas. Esto resultó en un incremento del 13% en la productividad, con la expectativa de mantener esta mejora en el tiempo.

Huanca (2022) llevó a cabo un estudio con el propósito de analizar la relación entre la gestión logística y la productividad en la empresa Negolatina, ubicada en la ciudad de Puno, durante el año 2021. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, utilizando métodos, técnicas y procedimientos estadísticos. El alcance de la investigación fue correlacional y descriptivo, caracterizando cada variable. El diseño fue transversal y no experimental. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta de 30 preguntas con una escala Likert de 1 a 5. La población estuvo conformada por los 31 trabajadores del área de logística, quienes participaron en el estudio mediante una muestra censal. Los resultados revelaron una correlación positiva débil (0.427) entre la gestión logística y la productividad. En cuanto a las dimensiones específicas, se encontró una correlación positiva débil entre provisión de mercancía y productividad (0.252), almacenamiento y productividad (0.488), y distribución de mercancía y productividad (0.238), según el

coeficiente de correlación Rho de Spearman. Se recomienda al gerente de la empresa considerar estrategias propuestas para optimizar la gestión logística en Negolatina.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Variable 1: Gestión de Procesos

Definición:

Se puede entender como un enfoque de trabajo que busca la mejora continua de las actividades dentro de una organización, a través de la identificación, selección, descripción, documentación y optimización constante de los procesos. Cualquier actividad o conjunto de actividades realizadas en las distintas áreas de la organización es considerado un proceso y, por lo tanto, debe ser gestionado de manera eficiente (Pepper, 2011).

La Gestión de Procesos se puede definir como un enfoque de administración que organiza toda la empresa en función de sus procesos. Estos se entienden como una secuencia de actividades diseñadas para agregar valor a una entrada, con el objetivo de obtener un resultado final que cumpla con las necesidades y expectativas del cliente (Negrín & Medina, 2003).

Teorías relacionadas a la gestión de procesos

La gestión de procesos es una disciplina empresarial que facilita a la dirección la identificación, diseño, formalización, control y mejora de los procesos organizacionales, con el propósito de optimizar la productividad y fortalecer la confianza del cliente. La estrategia de la empresa proporciona las directrices clave en un entorno de participación activa de todos sus miembros, donde los especialistas en procesos cumplen el rol de facilitadores. Su principal objetivo es incrementar la eficiencia y productividad en las organizaciones (Bravo, 2011).

Dimensiones.

Determinación de procesos. Consiste en identificar los procesos institucionales y analizar los elementos que los integran para su adecuada caracterización.(Agudelo et al., 2020).

Seguimiento, medición y análisis de procesos. La organización debe definir, aplicar y mantener procedimientos para monitorear y evaluar regularmente las características clave de sus operaciones que puedan generar un impacto ambiental significativo. Estos procedimientos deben incluir la documentación del desempeño, la supervisión de los controles operacionales y la verificación del cumplimiento de los objetivos y metas ambientales.(Irurita & Villanueva, 2012).

Mejora de procesos. La definición de proceso y su organización dentro de las empresas suelen compartir elementos comunes. Entre ellos se incluyen la identificación clara de las entradas y salidas del sistema, el reconocimiento de las actividades interrelacionadas para alcanzar el resultado esperado, el uso de distintos recursos para llevar a cabo la transformación y la generación de valor con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, ya sea interno o externo. (Figuerola, 2014).

3.2.2. Variable 2: Productividad

Definición:

La productividad se define como la manera en que se emplean los factores de producción para generar bienes y servicios, con el propósito de optimizar la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos. Constituye un objetivo estratégico para las empresas, ya que, sin ella, los productos y servicios no logran alcanzar los niveles de competitividad requeridos en un entorno globalizado. (Medina, 2010)

La productividad empresarial es un factor clave para el éxito de cualquier negocio, independientemente de su sector, tamaño o propósito. Toda empresa busca maximizar su producción con la mayor eficiencia y calidad posible. Es fundamental esforzarse por optimizar cada proceso organizacional, convirtiéndolo en una prioridad. La productividad, como indicador esencial, debe medirse de manera objetiva y precisa, permitiendo a las empresas conocer su desempeño, identificar sus fundamentos y detectar posibles áreas de mejora. (Ulloa et al., 2023)

Teorías relacionadas a la Productividad.

El concepto de productividad no se limita al uso eficiente de los recursos materiales, sino que resulta de la interacción entre diversos factores de trabajo, donde el ser humano desempeña un papel central. Más que una simple fórmula matemática para optimizar recursos, la productividad refleja una filosofía y un enfoque estratégico dentro y fuera de la organización. Factores como la organización del proceso productivo, las condiciones naturales, el avance científico y sus aplicaciones influyen directamente en ella. En los últimos años, la investigación sobre la medición de la productividad ha cobrado gran relevancia en distintos sectores económicos, ya que el incremento de la productividad es clave para mejorar la competitividad y garantizar la sostenibilidad en el mercado. (Escorche et al., 1990)

Dimensiones.

Eficiencia: Se refiere al grado en que una iniciativa logra sus objetivos utilizando la menor cantidad de recursos posible. Una iniciativa se considera ineficiente o menos eficiente si no alcanza completamente sus metas o si hay un uso excesivo de recursos. Por lo tanto, para ser eficiente, también debe ser eficaz. (Mokate, 2001)

Eficacia: Se refiere a la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos. En el contexto de políticas y programas sociales, la eficacia se mide por el grado en que se cumplen los propósitos propuestos. Un programa es eficaz si logra los resultados para los que fue diseñado, al igual que una organización eficaz cumple plenamente su misión. Para comprender con precisión la eficacia, es fundamental definir claramente qué se considera un "objetivo". (Mokate, 2001)

Efectividad. Este concepto integra tanto la eficiencia como la eficacia, lo que implica alcanzar los resultados previstos dentro del tiempo establecido y con los costos más razonables posibles. Se basa en hacer lo correcto con precisión, evitando cualquier desperdicio de tiempo o recursos. (Mejía, 1998)

3.3. Marco conceptual

Proceso. Es un conjunto de recursos y actividades interconectadas que convierten insumos en resultados. Estos recursos pueden incluir personal, financiamiento, instalaciones, equipos, técnicas y métodos, todos orientados a lograr una transformación eficiente y efectiva. (Negrin & Medina, 2003)

Una definición inicial, basada en la visión sistémica, describe el proceso como una totalidad estructurada que cumple un objetivo útil para la organización y genera valor para el cliente. (Bravo, 2011)

Subproceso. Son componentes claramente delimitados dentro de un proceso. Su identificación es útil para detectar y aislar problemas, permitiendo aplicar soluciones específicas dentro del mismo proceso. (Negrin & Medina, 2003)

Sistema. conjunto de estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implementar una gestión

específica, como la gestión de calidad, ambiental o de prevención de riesgos laborales. Generalmente, se basa en normas de reconocimiento internacional, con el propósito de servir como una herramienta para garantizar y optimizar los procesos dentro de la organización.(Negrin & Medina, 2003)

Actividad. Es el conjunto de tareas que, por lo general, se organizan dentro de un procedimiento para facilitar su gestión. La ejecución ordenada de estas actividades da lugar a un subproceso o proceso. Usualmente, se lleva a cabo dentro de un departamento o área específica de la organización. (Negrin & Medina, 2003)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Enfoque.

El enfoque de la investigación es cuantitativo; es el método más utilizado en diversas disciplinas científicas. Su objetivo principal es generar conocimientos fundamentales y seleccionar el modelo más adecuado para analizar la realidad de manera objetiva, basándose en conceptos y variables medibles (Muntané, 2010). Este enfoque de investigación sigue un enfoque estructurado para la recopilación y el análisis de datos provenientes de distintas fuentes, empleando herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas. Su propósito es concluyente, ya que busca cuantificar el problema y determinar su alcance dentro de una población más amplia. (Alan & Cortez, 2013).

Tipo.

El tipo de investigación es pura, también llamada teórica o dogmática, se desarrolla dentro de un marco conceptual sin aplicarse directamente a situaciones prácticas. Su propósito principal es ampliar el conocimiento científico, sin necesidad de contrastarlo con la realidad o con aplicaciones concretas. (Muntané, 2010)

Nivel.

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, tiene como propósito principal determinar la relación entre dos o más variables sin intentar demostrar causalidad. Se centra en evaluar el grado de dependencia entre ellas para comprender cómo una variable puede afectar a la otra, basándose únicamente en la observación y el análisis de patrones, sin intervención directa. (García & García, 2012)

4.2. Diseño de Investigación

La investigación es de diseño no experimental, porque no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan los fenómenos en su entorno natural para posteriormente analizarlos. Este tipo de estudio permite comprender las relaciones entre variables sin intervenir en su desarrollo. (Vázquez, 2017)

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Gestión de procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito"; Juliaca, 2025

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1:

Existe relación significativa entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

H.E.2:

Existe relación significativa entre el seguimiento, medición y el análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025.

H.E.3:

Existe relación significativa entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

4.4. Identificación de las variables.

Variable 1:

Gestión de procesos.

Dimensiones:

Determinación de procesos.

Seguimiento, medición y análisis de procesos.

Mejora de procesos.

Variable 2:

Productividad.

Dimensiones:

Eficiencia

Eficacia.

Efectividad.

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
GESTION DE PROCESOS	D.1: DETERMINACION DE PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de productos - Identificación de procesos - Caracterización de procesos 	1 al 6	Totalmente desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3	Baja (20 – 47) Regular (48 – 74) Alta (75 – 100)	Ordinal
	D.2: SEGUIMIENTO, MEDICION Y ANALISIS DE PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> - Falla del proceso - Tiempo - Control 	7 al 12	De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5		
	D.3: MEJORA DE PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> - Planear - Hacer - Verificar - Actuar 	13 al 20			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
PRODUCTIVIDAD	D.1: EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - Optimizar recursos - Ajuste de tiempos 	1 al 2	Totalmente desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5	Baja (7 – 16) Regular (17 – 25) Alta (26 – 35)	Ordinal
	D.2: EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos - Cantidad de trabajadores 	3 al 4			
	D.3: EFECTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo programado - Gastos razonables - Resultado final 	5 al 7			

4.6. Población – Muestra

Población.

Los elementos accesibles o la unidad de análisis son los componentes específicos dentro del ámbito en el que se lleva a cabo la investigación. Representan los sujetos, objetos, eventos o fenómenos que forman parte del estudio y sobre los cuales se recopilan y analizan datos para obtener conclusiones (Condori, 2020).

La población de la investigación está conformada por los 16 trabajadores de la empresa *Salteñas Alvarito*. Su participación permitió analizar y determinar la relación entre las variables del estudio

Muestra.

Es un subconjunto representativo de la población que conserva las mismas características generales. Su selección permite realizar inferencias sobre la población total sin necesidad de analizar a todos sus integrantes (Condori, 2020)

La muestra de esta investigación estuvo conformada por los 16 trabajadores, quienes actúan como unidad de análisis. Dado que se incluye a la totalidad de la población en el estudio, se trata de una investigación censal, lo que permitió obtener datos precisos sin necesidad de realizar un muestreo.

Muestreo.

El muestreo es censal, eso quiere decir que todos los trabajadores participan de la encuesta.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

Las técnicas de investigación son un conjunto de herramientas y métodos sistemáticos que permiten recopilar, analizar e interpretar información de manera objetiva y estructurada. Estas técnicas facilitan la obtención de datos relevantes, mejoran el rendimiento académico y optimizan el proceso de estudio y memorización.(Perez, 2019)

Para esta investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. Esta herramienta permitió obtener información relevante sobre la relación entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa Salteñas Alvarito, proporcionando datos estructurados para su análisis.

Tabla 1 *Escala ordinal de Likert.*

Valor Numérico	Alternativas
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Indiferente
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Instrumento.

Los instrumentos de investigación son herramientas operativas utilizadas para la recolección de datos. Sin embargo, es fundamental que su aplicación se base en un marco epistemológico sólido, ya que, de lo contrario, la investigación podría reducirse a una mera instrumentalización de las técnicas sin un verdadero fundamento teórico que respalde el análisis y la interpretación de los resultados (Soriano, 2014)

Como instrumentos para la recolección de la información requerida se utilizó un cuestionario, para medir la gestión de procesos diseñado y para medir la productividad. El instrumento

de investigación se basó en una escala de Likert para las respuestas, lo que permitió medir y analizar los niveles de ambas variables según la percepción de los colaboradores de la organización. Esta metodología facilitó la evaluación de tendencias, opiniones y actitudes dentro del estudio.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Las técnicas de análisis y procesamiento de datos son métodos aplicados para revisar, interpretar y transformar la información obtenida en una investigación. Estas técnicas facilitan la conversión de datos sin procesar en información valiosa y clara. Esta recolección de datos que se obtienen se transforma en información que se puede manejar de una mejor manera mediante gráficas, documentos, tablas entre otras.

Por ello para el procesamiento de datos se realizó mediante el uso de un procesamiento estadístico en el software SPSS, determinando la confiabilidad de los datos mediante el alfa de Cronbach donde se mide un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Además, se empleó la prueba de normalidad Shapiro wilk, la cual se aplica para muestras temporales inferiores a 50 unidades y permite medir si las variables tienen una distribución normal o no normal.

Luego se determinó la relación empleando la correlación Rho de Spearman; el valor p , que es la prueba de decisión en este análisis, debe ser menor a 0,05 para sugerir la presencia de una correlación significativa.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Determinar la relación entre la Gestión de los procesos y la productividad, en la empresa “Salteñas Alvarito”, Juliaca, 2025.

Tabla 2

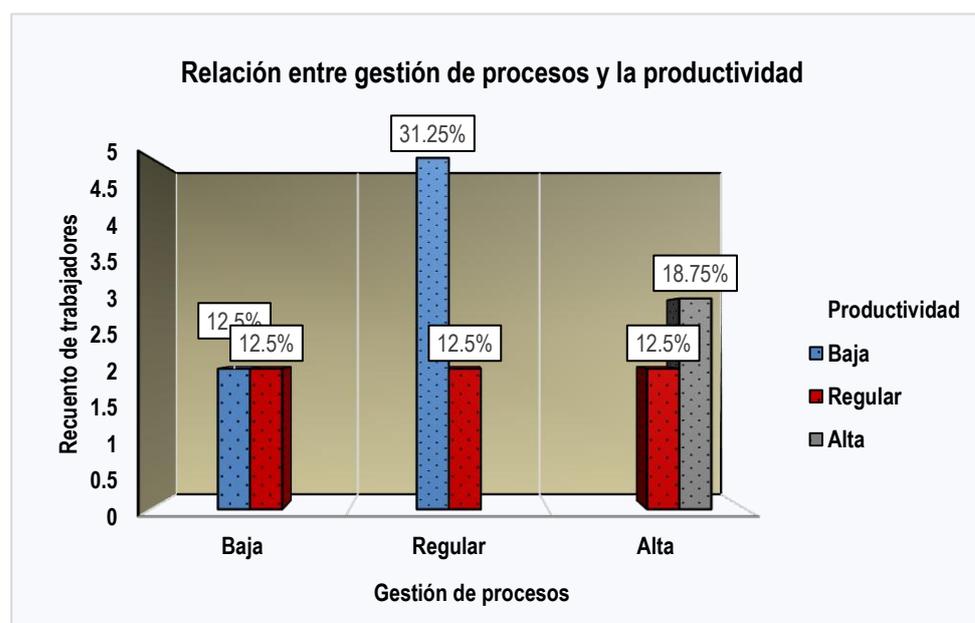
Tabla cruzada entre gestión de procesos y la productividad

Gestión de procesos	Productividad							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	2	12.5	2	12.5	0.	0.0	4	25.0
Regular	5	31.3	2	12.5	0	0.0	7	43.8
Alta	0	0.0	2	12.5	3	18.8	5	31.3
Total	7	43.8	6	37.5	3	18.8	16	100.0

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

Figura 1

Distribución entre gestión de procesos y la productividad



a. Descriptivo general de las variables y dimensiones

Los cuestionarios correspondientes fueron aplicados y tabulados y se elaboraron los informes descriptivos para las dos variables y las dimensiones.

Tabla 3

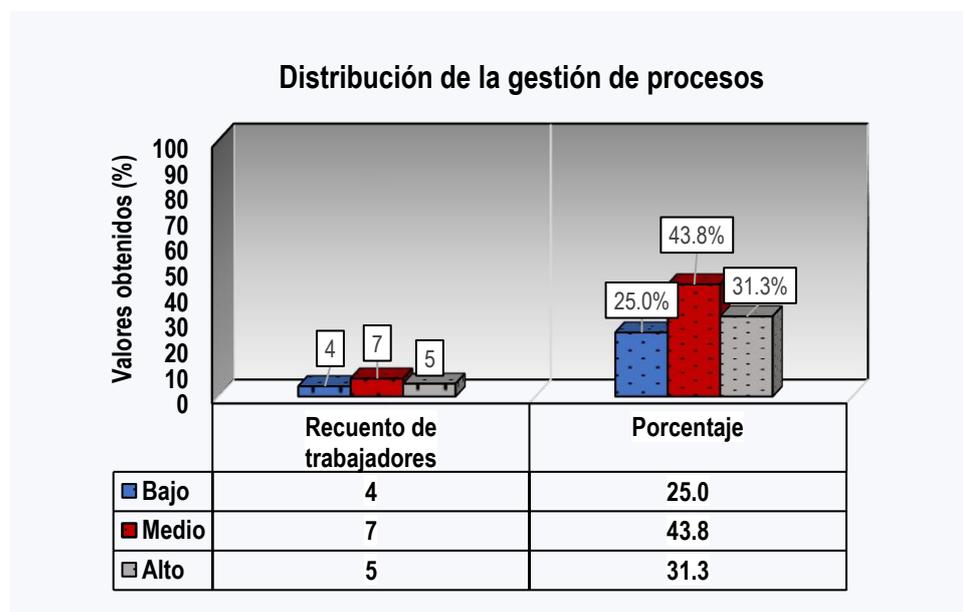
Distribución de la gestión de procesos.

Gestión de proceso		F	%
Nivel	Baja	4	25.0
	Regular	7	43.8
	Alta	5	31.3
	Total	16	100

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

Figura 2

Distribución de la gestión de procesos.



Nota. Datos del SPSS V. 25

Tabla 4

Distribución de los niveles de las dimensiones de la gestión de procesos.

Nivel	Determinación de procesos		Seguimiento, medición y análisis de procesos		Mejora de procesos	
	F	%	F	%	F	%
	Baja	6	37.5	5	31.3	4
Regular	10	62.5	8	50.0	8	50.0
Alta	0	0.0	3	18.8	4	25.0
Total	16	100	16	100	16	100

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

Figura 3

Distribución de los niveles de las dimensiones de la gestión de procesos.

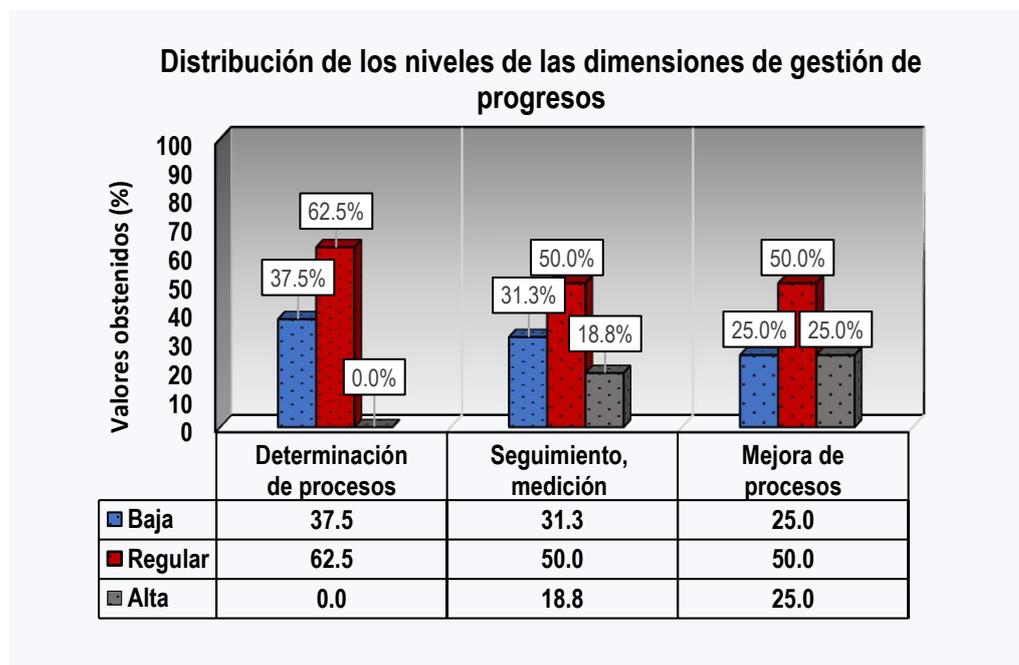
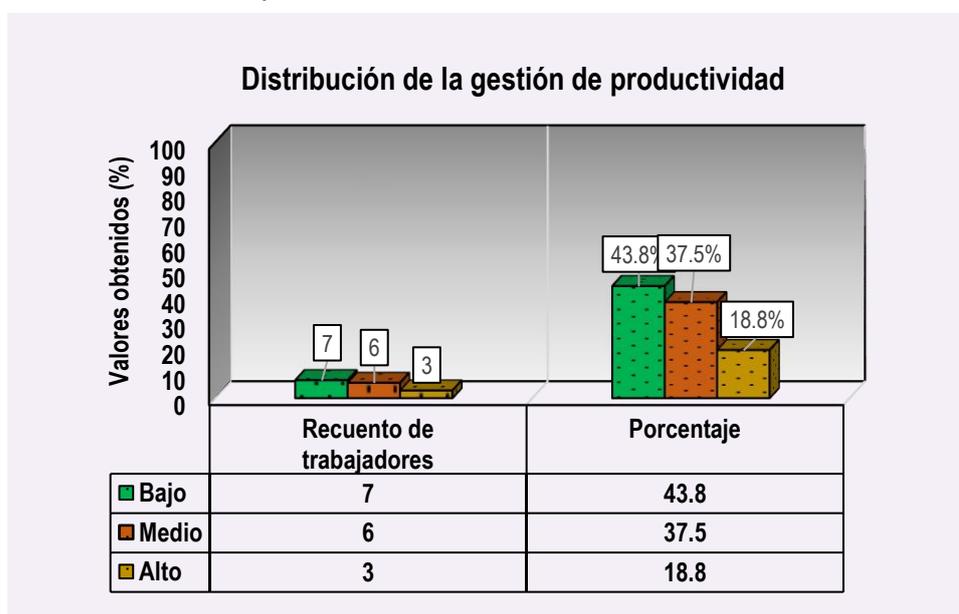


Tabla 5*Distribución de la productividad.*

		Productividad	
		F	%
Nivel	Baja	7	43.8
	Regular	6	37.5
	Alta	3	18.8
	Total	16	100

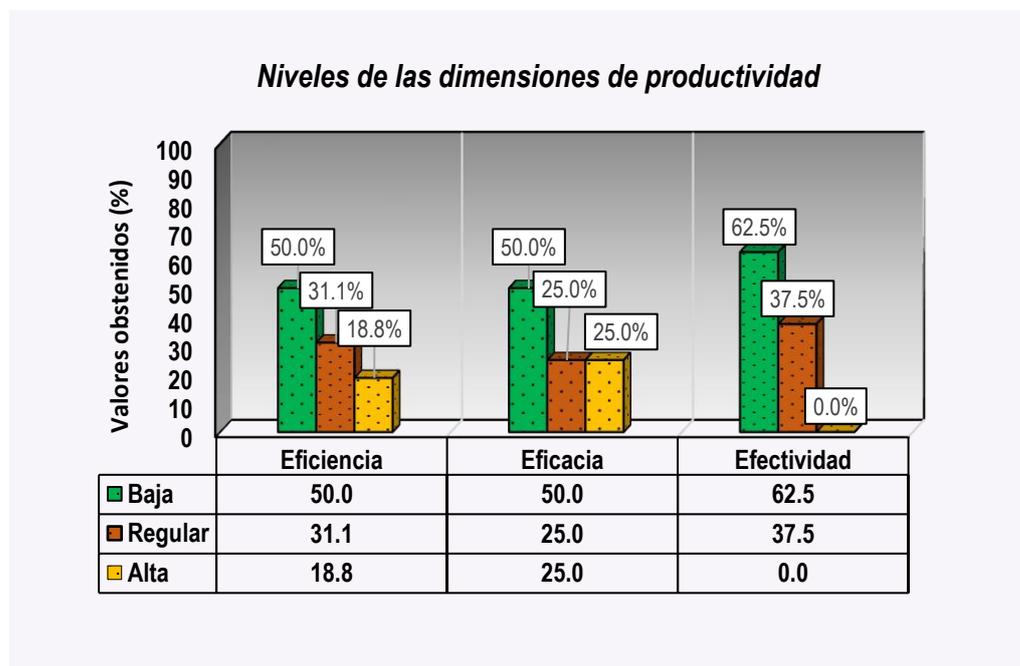
Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.**Figura 4***Distribución de la productividad.**Nota.* Datos del SPSS V. 2**Tabla 6***Distribución de los niveles de las dimensiones de la productividad.*

Nivel	Eficiencia		Eficacia		Efectividad	
	F	%	F	%	F	%
Baja	8	50.0	8	50.0	10	62.5
Regular	5	31.3	4	25.0	6	37.5
Alta	3	18.8	4	25.0	0	0.0
Total	16	100	16	100	16	100

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

Figura 5

Distribución de los niveles de las dimensiones de productividad.



Determinar la relación entre la determinación de procesos y la productividad, en la empresa “Salteñas Alvarito”, Juliaca, 2025.

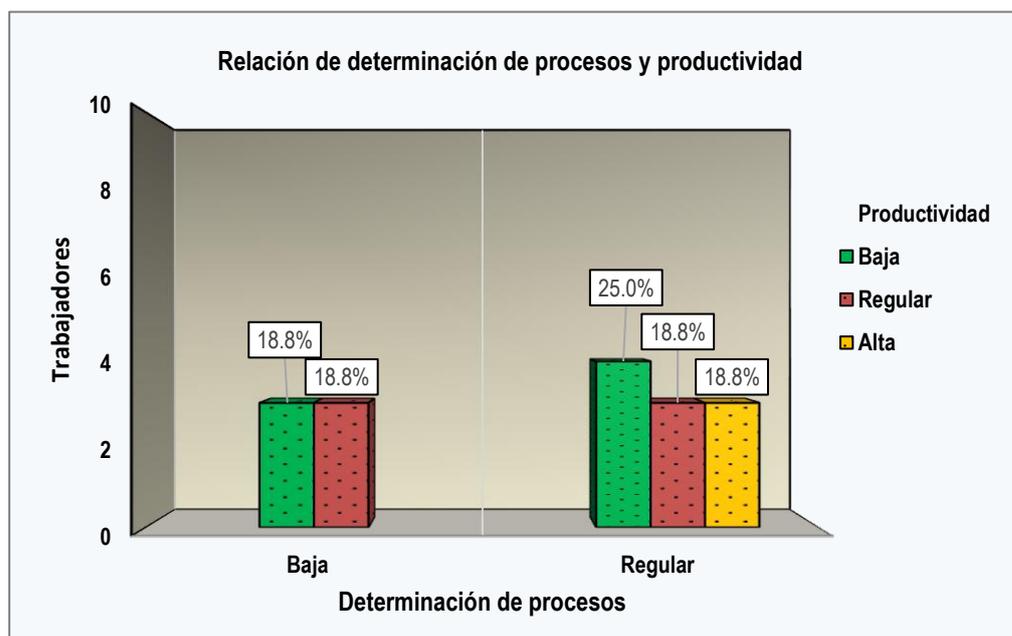
Tabla 7

Tabla cruzada entre la determinación de procesos y la productividad

Determinación de procesos	Productividad							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	3	18.8	3	18.8	0	0.0	6	37.5
Regular	4	25.0	3	18.8	3	18.8	10	62.5
Alta	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	7	43.8	6	37.5	3	18.8	16	100.0

Figura 6

Distribución entre determinación de procesos y la productividad.



Determinar la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025.

Tabla 8

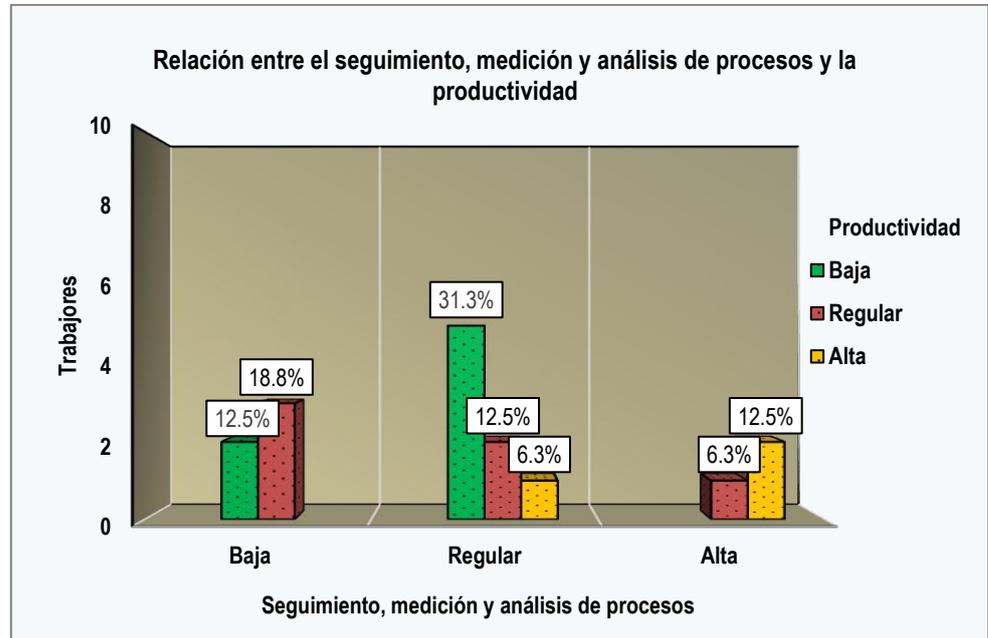
Tabla cruzada entre la seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad.

Seguimiento y análisis de procesos y la productividad	Productividad							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	2	12.5	3	18.8	0	0.0	5	31.3
Regular	5	31.3	2	12.5	1	6.3	8	50.0
Alta	0	0.0	1	6.3	2	12.5	3	18.8
Total	7	43.8	6	37.5	3	18.8	16	100.0

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

Figura 7

Distribución entre la seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad.



Determinar la relación entre la mejora de procesos la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025.

Tabla 9

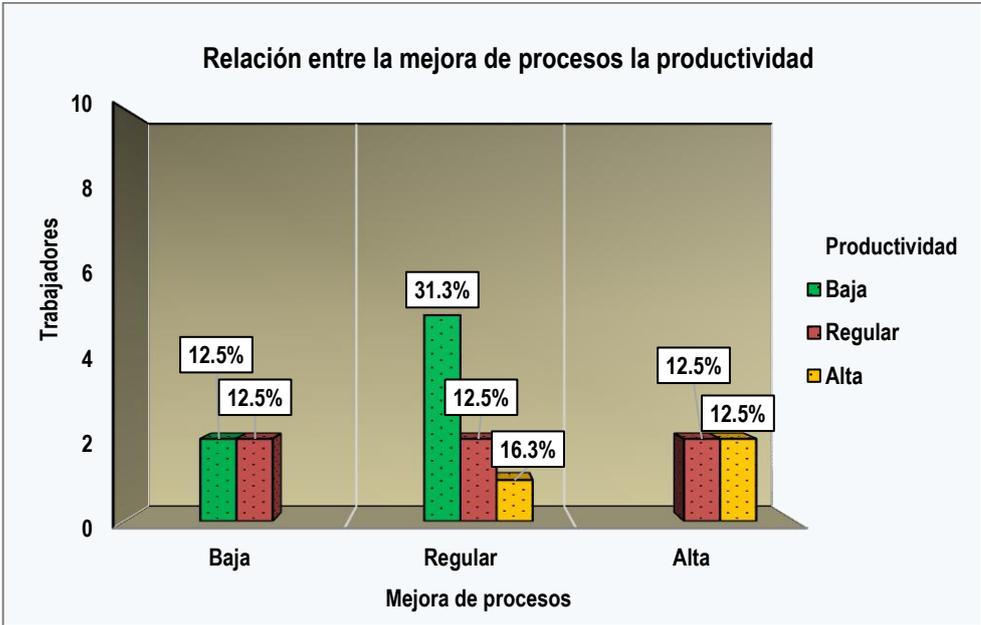
Tabla cruzada entre la mejora de procesos y la productividad,

Mejora de procesos	Productividad							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	2	12.5	2	12.5	0	0.0	4	25.0
Regular	5	31.3	2	12.5	1	6.3	8	50.0
Alta	0	0.0	2	12.5	2	12.5	4	25.0
Total	7	43.8	6	37.5	3	18.8	16	100.0

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS V. 25.

Figura 8

Distribución entre la mejora de procesos y análisis de procesos y la productividad.



5.2. Interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los 16 trabajadores de la empresa Salteñas Alvarito, la tabla 2 y la figura 1 se demuestra que el 43.8% presenta un nivel regular de gestión de proceso, y dentro de este grupo, el 31.3% tiene un nivel bajo de productividad, lo que confirma que, aunque existe una base operativa establecida, la falta de estandarización, la escasa planificación y el uso ineficiente de los recursos impiden que dicha base sea lo suficientemente eficiente como para generar altos niveles de productividad.

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los 16 trabajadores de la empresa Salteñas Alvarito, la tabla 3 muestra que el 25.0% de los trabajadores tienen un nivel baja en cuanto a la gestión de procesos, el 43.8% represento un nivel regular, y el 31.3 % alcanzo un nivel alto.

Los resultados obtenidos de la figura 2, reflejan que el 43.8% de los trabajadores de la empresa Salteñas Alvarito considera que se encuentran en el nivel regular de gestión de procesos, lo cual coincide con los problemas internos mencionados en la descripción de la empresa; esto conlleva a una asignación ineficiente de recursos, lo que genera altos costos, demoras en la producción y afecta la calidad y satisfacción del cliente, reduciendo así la productividad.

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los 16 trabajadores de la empresa Salteñas Alvarito, la tabla 4, muestra que el porcentaje mayor se halla en el nivel regular en casi todas las dimensiones de estudio de la variable, iniciando por la determinación de procesos con 62.5%, seguimiento, medición y análisis de procesos con 50.0%, mejora de procesos con 50.0%. La percepción en el nivel alta en relación a las dimensiones indicadas es 0%, 18.8%, 25.0% respectivamente.

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los 16 trabajadores de la empresa Salteñas Alvarito, la tabla 5, muestra que el 43.8% de los trabajadores tienen un nivel baja en cuanto a la productividad, el 37.5% represento un nivel regular, y el 18.8 % alcanzo un nivel alto.

Los resultados obtenidos de la figura 4 reflejan que el 50% de los trabajadores de la empresa Salteñas Alvarito considera que se encuentran en el nivel regular en productividad, lo cual coincide con los problemas internos mencionados en la descripción de la empresa, los cuales afectan la rentabilidad en momentos de alta demanda, causando demoras en la atención al cliente.

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los 16 trabajadores de la empresa Salteñas Alvarito, la tabla 6 muestra que el porcentaje mayor se halla en el nivel baja en casi todas las dimensiones de estudio de la variable, iniciando por la eficiencia con 50.0%, eficacia con 50.0%, efectividad con 52.5%. La percepción en el nivel regular en relación a las dimensiones indicadas es 31.3%, 25.0%, 37.5% respectivamente.

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los 6 trabajadores de la empresa Salteñas Alvarito, la tabla 7 y la figura 6 demuestra que el 62.5% presenta un nivel regular en determinación de procesos, y dentro de este grupo, el 25% tiene un nivel bajo de productividad, lo que confirma que presenta limitaciones en la identificación, estandarización y caracterización de sus procesos, lo que impide optimizar la producción, aumentar la eficiencia, reducir tiempos muertos y mejorar la calidad del producto final.

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a los 16 trabajadores de la empresa Salteñas Alvarito, la tabla 8 y la figura 7 demuestran que el 50% presenta un nivel regular en el

seguimiento, medición y análisis de procesos y productividad, dentro de este grupo, el 31.3% tiene un nivel bajo de productividad, lo que muestra que una gestión inadecuada del seguimiento y medición de procesos provoca fallas operativas, ineficiencias en el uso del tiempo y falta de control, lo que a su vez conduce a baja productividad.

Según los resultados de la encuesta realizada a los 16 trabajadores de la empresa Salteñas Alvarito, la tabla 9 y la figura 8 muestran que el 50% presenta un nivel regular en la mejora de procesos, y dentro de este grupo, el 31.3% reporta un nivel bajo de productividad, esto indica que la empresa no está aplicando correctamente el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), lo cual disminuye la eficiencia operativa, genera pérdidas económicas y afecta la satisfacción del cliente, obstaculizando la mejora continua.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

a. Confiabilidad

Tabla 10 Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad			
	α de Cronbach	Nº de elementos	Estado
Gestión de procesos	,898	16	Confiable
Productividad	,877	16	
Ambas variables	,887	16	

Nota: Exportado del SPSS V-25.

En la tabla 10, se observa que ambos instrumentos son confiables para medir la gestión de procesos y la productividad en la empresa Salteñas Alvarito, ya que presentan un coeficiente alfa > 0.8 , lo que indica una alta fiabilidad en sus respectivos ítems.

b. Prueba de normalidad

Tabla 11 Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,819	16	,005
Productividad	,793	16	,002

Nota: Exportado del SPSS V-25.

Tras observar la tabla 11, los datos examinados evidencia que hay menos de 50 participantes (16 trabajadores) por ello se utilizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, los hallazgos evidenciaron un nivel de significancia de 0.005 en la gestión de procesos y 0.002 en la productividad, lo que indica que las variables mantienen una distribución de carácter no normal, ya

que el p-valor es $< \alpha$ (0,05), a partir de ello se aprovechara la prueba de Rho de Spearman para cuantificar la correlación de variable

c. Contrastación de hipótesis

C1. Contrastación de hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre la Gestión de procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito"; Juliaca, 2025

H₀: No Existe relación significativa entre la Gestión de procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito"; Juliaca, 2025

Tabla 12

Correlación entre la gestión de procesos y la productividad.

			Gestión de procesos	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad	N	16	16
		Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

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

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla 12, la correlación de Spearman fue de 0,572**, con un nivel de significancia (Sig.) de $< 0,00$, lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables en mención se concluye que se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa 'Salteñas Alvarito', Juliaca, 2025.

C2. Contrastación de hipótesis específico 1

H_a: Existe relación significativa entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

H₀: No existe relación significativa entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

Tabla 13

Correlación entre la determinación de procesos y la productividad.

			Determinación de procesos	Productividad
Rho de Spearman	Determinación de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,226**
		Sig. (bilateral)	.	,000
			N	16
	Productividad	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	16	

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

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla 13, la correlación de Spearman fue de 0,226**, con un nivel de significancia (Sig.) de < 0,00, lo que indica una correlación positiva media entre la dimensión y la variable en mención se concluye que se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025.

C3. Contrastación de hipótesis específico 2

H_a: Existe relación significativa entre el seguimiento, medición y el análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025.

H₀: No existe relación significativa entre el seguimiento, medición y el análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025.

Tabla 14

Correlación entre la seguimiento, medición y el análisis de procesos y la productividad.

			Seguimiento, medición	Productividad
Rho de Spearman	Seguimiento, medición	Coefficiente de correlación	1,000	,353**
		Sig. (bilateral)	.	,000
			N	16
	Productividad	Coefficiente de correlación	,353**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	16	

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

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla 14, la correlación de Spearman fue de 0,353**, con un nivel de significancia (Sig.) de < 0,00, lo que indica una correlación positiva media entre la dimensión y la variable en mención se concluye que se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el seguimiento, medición y el análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025.

C4. Contrastación de hipótesis específico 3

H_a: Existe relación significativa entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025.

H₀: No existe relación significativa entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025.

Tabla 15

Correlación entre la mejora de procesos y la variable productividad.

			Mejora de procesos	Productividad
Rho de Spearman	Mejora de procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,000
			N	16

Productividad	Coefficiente de correlación	,455**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	16	16

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

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla 15, la correlación de Spearman fue de 0,455**, con un nivel de significancia (Sig.) de < 0,00, lo que indica una correlación positiva media entre la dimensión y la variable en mención se concluye que se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

En la investigación, el 43,8% de los trabajadores de la empresa “Salteñas Alvarito” presenta un nivel regular de gestión de procesos y dentro de este grupo, el 31,3% tiene un nivel bajo de productividad, este resultado se apoya en el valor de correlación de Spearman de 0,572 y un valor p de 0,00 ($<0,05$), lo que demuestra que existe una relación positiva considerable entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa “Salteñas Alvarito”.

Al comparar los resultados obtenidos con estudios previos realizados en otras localidades del país, se observan similitudes donde demuestran que una adecuada gestión de procesos tiene un impacto directo y positivo en la productividad:

Vilca (2021) evidenció que, tras la implementación de mejoras enfocadas en la identificación, medición, análisis y optimización de procesos en una empresa de confección en Juliaca, la productividad se incrementó significativamente del 32% al 69%. De manera similar, Ajahuana y Sucasaca (2023) identificaron una correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.915$) entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa D'Alpaca Fiber Line EIRL, lo que refuerza la importancia de una gestión eficiente para el incremento del rendimiento organizacional. Por otro lado, Ávalos (2020) detectó que más del 80% de los trabajadores de la empresa Protección Resguardo Control S.A.C. desconocía aspectos clave como la misión, visión, mapeo de procesos y la identificación de problemas; tras implementar mejoras estructuradas, se logró reducir los costos a S/ 1,364.00 por servicio, el tiempo de gestión a 13.72 horas y aumentar la productividad en un 13%, con expectativas de sostenibilidad a largo plazo. No obstante, Huanca (2022) reportó una correlación positiva débil (0.427) entre la gestión logística y la productividad en la empresa Negolatina, ubicada en Puno, lo que sugiere que, aunque existe una relación, esta puede verse influida por otros factores contextuales que limitan su impacto.

A nivel nacional tenemos el estudio realizado por Díaz (2023) quien identificó una correlación positiva moderada entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L.,

donde los resultados revelaron que el 70.18% de los colaboradores se ubicó en un nivel regular de gestión por procesos y el 15.79% en un nivel bueno. En cuanto a la productividad, el 56.14% presentó un nivel medio y el 24.56% alcanzó un nivel alto. Por su parte, Gallardo (2022) encontró una correlación positiva fuerte (0.703) entre la gestión por procesos y la productividad en la Universidad Nacional de Ucayali, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables. Asimismo, Ravichagua (2021) evidenció que, tras la implementación de la gestión por procesos en la financiera Sembrando S.A.C., ubicada en Huancayo, el tiempo de atención se redujo en un 49.8% en el área de créditos, un 24.2% en cobranza y un 72.5% en consultas. Además, la eficacia, eficiencia y productividad aumentaron en un 12%, 10% y 70%, respectivamente, alcanzando 151 soles/hora en créditos, 7.33 atenciones/hora en cobranza y 3.33 atenciones/hora en consultas. De igual forma, Ramírez (2020) diseñó e implementó una propuesta de gestión por procesos basada en la estandarización de los procesos operativos y la creación de un mapa de procesos en la empresa Grupo Strategys S.A.C., logrando un incremento del 27.8% en la productividad. También se alcanzó la estandarización del 100% de los procesos, un 94% de cumplimiento de los indicadores de gestión implementados y la capacitación adecuada del 90% del personal. Finalmente, el estudio de Rodríguez (2022) demostró que la implementación de la metodología de gestión por procesos favoreció significativamente la mejora de la productividad en el montaje de estructuras dentro de una empresa especializada en eventos sociales. La productividad aumentó en un 35.96%, la eficiencia en un 29.73% y la eficacia en un 4.25%.

CONCLUSIONES

- Primera:** En cuanto al objetivo general del estudio, se informa que el 43,8% de los trabajadores presenta un nivel regular de gestión de procesos y dentro de este grupo, el 31,3% tiene un nivel bajo de productividad; esto se debe a la falta de gestión en los procesos de producción, combinada con una asignación ineficiente de recursos humanos y materiales, lo que afecta la productividad general del negocio. Esta conclusión se apoya en el valor de correlación de Spearman de 0,572 y un valor p de 0,00 ($<0,05$), lo que demuestra que existe una relación positiva considerable entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa “Salteñas Alvarito”.
- Segunda:** En cuanto al objetivo 1, se determinó que el 62.5% de los trabajadores presenta un nivel regular en la determinación de procesos y dentro de este grupo, el 25% tiene un nivel bajo de productividad. Esta conclusión se apoya en el valor de correlación de Spearman de 0,226 y un valor p de 0,00 ($<0,05$), lo que demuestra que existe una relación positiva media entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa “Salteñas Alvarito”.
- Tercera:** En cuanto al objetivo 2, se determinó que 50% presenta un nivel regular en el seguimiento, medición y análisis de procesos y productividad, dentro de este grupo, el 31.3% tiene un nivel bajo de productividad. Esta conclusión se apoya en el valor de correlación de Spearman de 0,353 y un valor p de 0,00 ($<0,05$), lo que demuestra que existe una relación positiva media entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad en la empresa “Salteñas Alvarito”.

Cuarta: En cuanto al objetivo 3, se determinó que el 50% presenta un nivel regular en la mejora de procesos, y dentro de este grupo, el 31.3% reporta un nivel bajo de productividad. Esta conclusión se apoya en el valor de correlación de Spearman de 0,455 y un valor p de 0,00 ($<0,05$), lo que demuestra que existe una relación positiva media entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa “Salteñas Alvarito”.

RECOMENDACIONES

- Primero:** Dado que existe una relación significativa entre procesos y productividad, se recomienda que el gerente y los supervisores se enfoquen más en ambos aspectos, ya que su desarrollo independiente puede abrir nuevas oportunidades de mejora para el negocio.
- Segundo:** Los resultados muestran que las dificultades en la determinación de procesos están afectando la productividad, se recomienda un plan de mejora centrado en identificar, estandarizar y optimizar los procesos, junto con el fortalecimiento de la capacitación del personal.
- Tercero:** Los resultados indican que la falta de seguimiento y medición adecuada de los procesos genera fallas operativas y baja productividad, se recomienda implementar un sistema más riguroso de control con indicadores claros y revisión continua para optimizar la eficiencia y detectar errores a tiempo.
- Cuarto:** Los resultados indican que Salteñas Alvarito no está aplicando eficazmente el ciclo PHVA, lo que limita la mejora continua y afecta la productividad, se recomienda adoptar un enfoque más estructurado y disciplinado en cada fase del ciclo para mejorar la eficiencia y aumentar la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, A., Muñoz, Cl., & Valenzuela, C. (2020). Gestión por procesos. In *Escuela Nacional de Administración Pública* (Vol. 1, Issue 86). <https://doi.org/10.19052/ruls.vol1.iss86.6>
- Ajahuana, M., & Sucasaca, E. (2023). *GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA D ´ ALPACA FIBER LINE EIRL . JULIACA – 2022*. Universidad Autonoma de Ica.
- Alan, D., & Cortez, L. (2013). Procesos y fundamentos de la investigación científica. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Alcívar, M. (2021). *La Gestión por Procesos para el Mejoramiento de la Productividad* [Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4349/1/TM-ULVR-0284.pdf>
- Avalos, J. (2020). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Protección Resguardo Control S.A.C. 2019*.
- Bravo, J. (2011). Gestión de Procesos alineados con la estrategia. In *Calidad Asistencial* (Issue 4). <http://www.calidadasistencial.es/images/gestion/biblioteca/302.pdf#page=4>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. <http://www.unidadocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Condori, P. (2020). Universo , población y muestra. *Rev. Acta Academica*, 16. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Diaz, E. (2023). *Gestión por procesos y Productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023*.

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126906>
- Escorche, V., Gomez Bravo, L., Guzman, J., Medina, E., Paez, T., Rodriguez, F., Tamayo, F., & Valera, N. (1990). Productividad y Calidad. In *Corporación Andina de Fomento* (Vol. 16, Issue 9).
- Figuerola, N. (2014). Mejora de procesos Optimización de procesos. *Articulos Spm*, 11.
- Gaibor, A. (2022). *La gestión por procesos y la productividad en la empresa SEGUVID Ambato - Ecuador*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Gallardo, F. (2022). La gestión por procesos y su relación con la productividad en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. In *Universidad Privada del Norte*. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33392/Gallardo Pastor%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33392/Gallardo%20Pastor%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, M., & García, M. (2012). Los métodos de investigación. In *Guía práctica para la realización de trabajos fin de Grado y trabajos fin de Máster*. file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Investigación cualitativa.pdf
- Huanca, Y. (2022). *Gestión logística y la productividad de la empresa Negolatina de la ciudad de Puno, periodo 2021*. [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/17681>
- Irurita, J., & Villanueva, P. (2012). Sistema de Gestión de la Calidad. In *Universidad Publica Navarrens*. <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Rev. EAN*.
- Mejía, C. (1998). Indicadores de efectividad y eficacia. *Documentos Planning*, 76, 4. <http://planning.co/bd/archivos/Octubre1998.pdf>
- Miranda, W. (2021). *Gestion por Procesos para incrementar la Productividad en la Empresa Zetta Comunicadores - Sede Lurin* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11275>
- Mokate, K. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad. In *Departamento de Integración y Programas Regionales Instituto Interamericano para el Desarrollo Social*.

- Mullo, A. (2022). La Gestión por Procesos y la Productividad de la FÁBRICA DE MANGUERAS ICOPLAST. In *Riobamba - Ecuador*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 33:3, 221–227. https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica
- Negrin, E., & Medina, A. (2003). METODOLOGÍA PARA EL PERFECCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS EN EMPRESAS HOTELERAS. *Universidad Rafael Beloso Chacin*, 3(2002), 76–89. <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/telematique/article/view/Article/779>
- Ortega, P. (2022). *Gestión por procesos y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Inkas Berries Sac* [Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5877>
- Pepper, S. (2011). Definición de gestión por procesos. *Medwave*, 5, 1–3. <https://doi.org/10.5867/medwave.2011.05.5032>
- Perez, L. (2019). INCIDENCIA DE LAS TECNICAS Y LOS METODOS DE ESTUDIO EN EL RENDIMIENTO ACADEMICO DE LOS ESTUDIANTES DE CIENCIAAS SOCIALES [Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua]. In *Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsociurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Ramírez, C. (2020). *Gestión Por Procesos Para Mejorar La Productividad Del Área De Proyectos De La Empresa Grupo Strategys S.A.C., 2020*.
- Ramirez, G., & Condor, H. (2022). “*Gestión por procesos para Incrementar la Productividad en empresa fabricante de Revestimiento de Molinos*”

- en Material Compuesto Ate - Lima 2021.*” Universidad Cesar Vallejo.
- Ravichagua, K. (2021). *Aplicación de la gestión por procesos para mejorar la productividad en la empresa financiera Sembrando S. A. C. - Huancayo, 2021.* Universidad Continental.
- Rodriguez, O. (2022). *Gestión por Procesos para mejorar la Productividad en el Montaje de Estructuras en una empresa de Eventos Sociales, San Martín de Porras-2022* [Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierrez_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soriano, A. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Universidad Don Bosco*, 8(13), 19–40. <https://www.revistas.udb.edu.sv/ojs/index.php/dl/article/view/166>
- Ulloa, A., Sánchez, A., & Balcazar, M. (2023). La productividad en la empresa de la industria de la transformación. *Revista de Investigaciones Universidad Del Quindío*, 35(1), 236–247. <https://doi.org/10.33975/riuq.vol35n1.1156>
- Vázquez, J. (2017). DISEÑO DE INVESTIGACION. *UNIVERSIDAD ANÁHUAC*, 4. <https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/disenodeinvestigaagos19.pdf>
- Vilca, D. (2021). *Aplicación de gestión por procesos para incrementar la productividad en una cadena de producción de una empresa textil Juliaca, 2023.* Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Gestión de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

Responsables: Quispe Parisayla, Lizbeth

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión de procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P.E.1 ¿Cuál es relación entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es relación entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la Gestión de los procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O.E.1 Determinar la relación entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025</p> <p>O.E.2 Determinar la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025</p> <p>O.E.3 Determinar la relación entre la mejora de procesos la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la Gestión de procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito"; Juliaca, 2025</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H.E.1 Existe relación significativa entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025</p> <p>H.E.2 Existe relación significativa entre el seguimiento, medición y el análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025</p> <p>H.E.3 Existe relación significativa entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025</p>	<p>Variable 1: Gestión de Procesos</p> <p>Dimensiones: D.1: Determinación de procesos. D.2: Seguimiento, medición y análisis de procesos. D.3: Mejora de procesos.</p> <p>Variable 2: Productividad</p> <p>Dimensiones: D.1: Eficiencia D.2: Eficacia D.3: Efectividad</p>	<p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Total de trabajadores</p> <p>Muestra: 20 trabajadores</p> <p>Técnica e instrumentos:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos: Descriptivo e inferencial.</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO GESTION DE PROCESOS

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir el nivel de GESTION DE PROCESOS de una empresa a partir de las observaciones hechas por un trabajador.

INSTRUCCIONES:

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar.
- Desarrolla todos los reactivos.
- El desarrollo del presente instrumento es personal.
- Para desarrollar este cuestionario, usted dispone como máximo 15 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

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

N.º	DETERMINACION DE PROCESOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Se identifica con claridad la generación de valor en los productos debido a una adecuada gestión de procesos?					
2	¿Se identifica claramente los procesos para cada producto en el puesto que desempeña en el trabajo?					
3	¿Se identifican las actividades en los procesos operativos para la elaboración del producto?					
4	¿Se identifican los procedimientos de cada actividad que conforman los procesos de producción de la empresa?					
5	¿Los procesos resultan adecuados cuando se conocen sus características?					
6	¿Los procesos actualizados generan el mínimo de residuos o desperdicios en la producción y en la administración?					

N.º	SEGUIMIENTO, MEDICION Y ANALISIS DE PROCESOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
7	¿El seguimiento de los procesos es permanente para evitar fallas en el resultado?					
8	¿Las fallas en las tareas diarias se reducen cuando se evalúa el cumplimiento de las actividades propias del proceso?					

9	¿Los plazos previstos para cada proceso permiten a la empresa alcanzar los objetivos establecidos para cada área?					
10	¿En la mayoría de las veces los procesos se realizan en menor tiempo al previsto sin afectar la calidad del producto final?					
11	¿Comprobar el cumplimiento de los procedimientos para cada proceso permite obtener resultados de calidad?					
12	¿Analiza los procedimientos de las actividades que contiene el proceso para determinar el grado de eficacia?					

N.º	MEJORA DE PROCESOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
13	La mejora de procesos en el área de trabajo debe tener el propósito de orientar esfuerzos en la misma dirección.					
14	El objetivo de mejora en cada proceso se implementa para eliminar la causa que le afecta					
15	Puede aportar con su experiencia y práctica en la mejora de los procesos del área en que trabaja					
16	Las actividades son ejecutadas con eficiencia cuando el colaborador está informado y motivado.					
17	Verificar la mejora de procesos en cada área busca dar un resultado con los atributos que exige el cliente.					
18	Se realizan verificaciones periódicas para asegurar el sistema de gestión de inocuidad y calidad en los productos.					
19	Se corrige o mejora la ejecución del plan de mejora de procesos según los errores comprobados					
20	Procesar un producto según las exigencias que requiere el cliente es darle calidad a su pedido.					

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir el nivel de PRODUCTIVIDAD de una empresa a partir de las observaciones hechas por un trabajador.

INSTRUCCIONES:

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar.
- Desarrolla todos los reactivos.
- El desarrollo del presente instrumento es personal.
- Para desarrollar este cuestionario, usted dispone como máximo 15 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

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

N.º	EFICIENCIA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿En el trabajo que realiza usted, usa las herramientas adecuadas brindadas por la empresa y se encuentran estas en buen estado?					
2	¿La empresa le da un parámetro de tiempo por cada producto a ser fabricado?					

N.º	EFICACIA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
3	¿La empresa le informa de los objetivos a realizar semanalmente?					
4	¿Considera usted que el área de recepción debería tener más trabajadores?					

N.º	EFECTIVIDAD	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que el tiempo de demanda en el trabajo que realiza es el correcto?					
6	¿Usted está de acuerdo con los gastos que se usan en el área, para mejorar las herramientas que se trabajan?					
7	¿La empresa le entrega los resultados semanalmente y realiza un feedback del trabajo realizado?					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Gestión de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

Nombre del Experto: Dr. Ing. Carlos Manuel Rodríguez San Román

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	-----
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	-----
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	-----
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	-----
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	-----
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	-----
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	-----
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	-----

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	-----
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	-----

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna.



Rodríguez San Román Carlos Manuel
 Grado académico: Doctor
 N.º DNI: 06361916



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Gestión de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

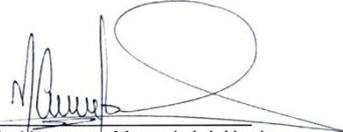
Nombre del Experto: Dr. Ing. Maxgabriel Alexis Calla Huayapa

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	-----
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	-----
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	-----
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	-----
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	-----
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	-----
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	-----
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	-----
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	-----
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	-----

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Calla Huayapa, Maxgabriel Alexis
Grado académico: Doctor
N°. DNI:72772914



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Título de la Investigación: Gestión de procesos y la productividad en la empresa
"Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

Nombre del Experto: Mag. Ing. Juan Wilbert Farfán Casapino

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	-----
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	-----
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	-----
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	-----
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	-----
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	-----
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	-----
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	-----
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	-----

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

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna.



Farfán Casapino, Juan Wilbert
Grado académico: Magister
N°. DNI:01335989

Anexo 4: Escala de valoración Rho de Spearman

Rango	Relación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta
0.00	No existe correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil

Nota: Hernández et al., (2014).

Anexo 5: Base de datos en Excel para la variable gestión de procesos.

	GESTIÓN DE PROCESOS																			
	Determinación de procesos						Seguimiento, medición y análisis de procesos						Mejora de procesos							
TRABAJADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Trabajador 01	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3
Trabajador 02	4	5	4	3	2	4	4	3	4	5	1	4	4	5	4	5	4	3	2	4
Trabajador 03	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3
Trabajador 04	3	3	2	2	5	2	3	4	1	2	4	4	4	4	5	4	1	4	4	1
Trabajador 05	2	1	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3
Trabajador 06	4	4	5	3	2	5	5	3	4	5	1	3	5	5	4	4	5	3	2	5
Trabajador 07	3	2	4	2	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	4	2	4	4
Trabajador 08	3	3	2	4	3	2	4	2	3	4	5	4	1	2	3	3	2	4	3	2
Trabajador 09	4	5	4	3	2	4	5	3	4	5	1	4	5	4	4	5	4	3	2	4
Trabajador 10	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2
Trabajador 11	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	1	3	2	4	3
Trabajador 12	5	4	4	3	2	4	5	4	5	4	4	3	2	4	5	4	4	3	2	4
Trabajador 13	5	4	3	3	2	3	5	4	5	4	3	3	2	4	5	4	3	3	2	3
Trabajador 14	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4
Trabajador 15	2	1	3	2	4	3	2	3	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	4	3
Trabajador 16	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	2	4

Anexo 6: Base de datos en Excel para la variable productividad

	PRODUCTIVIDAD						
	Eficiencia		Eficacia		Efectividad		
TRABAJADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Trabajador 01	2	3	4	4	3	2	4
Trabajador 02	4	3	4	5	2	3	2
Trabajador 03	1	2	4	3	5	1	2
Trabajador 04	2	3	3	2	1	2	2
Trabajador 05	2	3	1	4	2	2	2
Trabajador 06	5	5	4	4	5	3	2
Trabajador 07	2	2	3	2	4	2	1
Trabajador 08	1	2	3	2	2	1	3
Trabajador 09	5	3	4	5	4	2	2
Trabajador 10	1	5	3	2	1	3	1
Trabajador 11	2	3	2	1	3	2	2
Trabajador 12	4	4	5	4	2	3	4
Trabajador 13	2	2	3	1	1	2	3
Trabajador 14	5	5	4	5	1	3	4
Trabajador 15	4	2	4	1	3	2	1
Trabajador 16	5	4	4	2	4	1	2

Anexo 6: Escala de Likert.

Escala de likert												
Escala de likert		Valor										
Totalmente de acuerdo		5										
De acuerdo		4										
Indiferente		3										
En desacuerdo		2										
Totalmente en desacuerdo		1										
		VARIABLE 1	D-1	D-2	D-3							
Valor mínimo		20	3	3	8							
Valor máximo		100	30	30	40							
Rango		80	27	27	32							
Amplitud		27	9	9	11							
Niveles	Baja		Regular		Alta							
	mínimo	máximo	mínimo	máximo	mínimo	máximo	RANGO	V-1	D1	D2	D3	
Gestión de calidad		20	47	48	74	75	100					
Determinar de procesos		6	15	16	24	25	30	Baja	[20-47>	[6-15>	[6-15>	[8-19>
Seguimiento, medición y análisis de procesos		6	15	16	24	25	30	Regular	[18-74>	[16-24>	[16-24>	[20-30>
Mejoras de procesos		8	19	20	30	31	40	Alta	[75-100]	[25-30]	[20-30]	[31-40]

Anexo 7: Base de datos en SSPS para la variable gestión de procesos.

	 P_1	 P_2	 P_3	 P_4	 P_5	 P_6	 P_7	 P_8	 P_9	 P_10	 P_11	 P_12	 P_13	 P_14	 P_15	 P_16	 P_17
1	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3
2	4	5	4	3	2	4	4	3	4	5	1	4	4	5	4	5	4
3	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3
4	3	3	2	2	5	2	3	4	1	2	4	4	4	4	5	4	1
5	2	1	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3
6	4	4	5	3	2	5	5	3	4	5	1	3	5	5	4	4	5
7	3	2	4	2	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	4
8	3	3	2	4	3	2	4	2	3	4	5	4	1	2	3	3	2
9	4	5	4	3	2	4	5	3	4	5	1	4	5	4	4	5	4
10	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3
11	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	1	3
12	5	4	4	3	2	4	5	4	5	4	4	3	2	4	5	4	4
13	5	4	3	3	2	3	5	4	5	4	3	3	2	4	5	4	3
14	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4
15	2	1	3	2	4	3	2	3	2	1	3	2	4	3	2	1	3
16	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4

Anexo 8: Vista de variables en SSPS para la variable gestión de procesos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P_1	Numérico	8	0	¿Se identifica c...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P_2	Numérico	8	0	¿Se identifica c...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P_3	Numérico	8	0	¿Se identifican ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P_4	Numérico	8	0	¿Se identifican ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P_5	Numérico	8	0	¿Los procesos ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P_6	Numérico	8	0	¿Los procesos ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P_7	Numérico	8	0	¿El seguimient...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P_8	Numérico	8	0	¿Las fallas en l...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P_9	Numérico	8	0	¿Los plazos pr...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P_10	Numérico	8	0	¿En la mayoría...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P_11	Numérico	8	0	¿Comprobar el ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P_12	Numérico	8	0	¿Analiza los pr...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P_13	Numérico	8	0	La mejora de pr...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P_14	Numérico	8	0	El objetivo de ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P_15	Numérico	8	0	Puede aportar ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P_16	Numérico	8	0	Las actividades...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P_17	Numérico	8	0	Verificar la mej...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P_18	Numérico	8	0	Se realizan verif...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P_19	Numérico	8	0	Se corrige o m...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P_20	Numérico	8	0	Procesar un pr...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada

Anexo 9: Base de datos en SSPS para la variable productividad.

	 Preg_1	 Preg_2	 Preg_3	 Preg_4	 Preg_5	 Preg_6	 Preg_7
1	2	3	4	4	3	2	4
2	4	3	4	5	2	3	2
3	1	2	4	3	5	1	2
4	2	3	3	2	1	2	2
5	2	3	1	4	2	2	2
6	5	5	4	4	5	3	2
7	2	2	3	2	4	2	1
8	1	2	3	2	2	1	3
9	5	3	4	5	4	2	2
10	1	5	3	2	1	3	1
11	2	3	2	1	3	2	2
12	4	4	5	4	2	3	4
13	2	2	3	1	1	2	3
14	5	5	4	5	1	3	4
15	4	2	4	1	3	2	1
16	5	4	4	2	4	1	2

Anexo 10: Vista de variables en SSPS para la variable productividad.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
28	Niveles_V1	Numérico	8	0		{1, Baja}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
29	Preg_1	Numérico	8	0	¿En el trabajo ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
30	Preg_2	Numérico	8	0	¿La empresa le...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
31	Preg_3	Numérico	8	0	¿La empresa le...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
32	Preg_4	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
33	Preg_5	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
34	Preg_6	Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
35	Preg_7	Numérico	8	0	¿La empresa le...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
36	Dimensión_1	Numérico	8	0	Eficiencia	{1, Baja}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
37	Niveles_D_1	Numérico	8	0		{1, Baja}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
38	Dimensión_2	Numérico	8	0	Efecacia	{1, Baja}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
39	Niveles_D_2	Numérico	8	0		{1, Baja}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
40	Dimensión_3	Numérico	8	0	Efectividad	{1, Baja}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
41	Niveles_D_3	Numérico	8	0		{1, Baja}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
42	Variable_2	Numérico	8	0	PRODUCTIVID...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
43	Niveles_V_2	Numérico	8	0		{1, Baja}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada

Anexo 11: Confiabilidad del Instrumento de la variable Gestión de procesos.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	20

Anexo 12: Confiabilidad del Instrumento de la variable productividad.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Anexo 5: Evidencia fotográfica

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	7

Anexo 13: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,220	16	,038	,819	16	,005
Productividad	,271	16	,003	,793	16	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 14: Prueba de hipótesis

Hipótesis general.

Existe relación significativa entre la Gestión de procesos y la productividad, en la empresa "Salteñas Alvarito"; Juliaca, 2025

Correlaciones no paramétricas

			Gestión de procesos	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,572*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	16	16
	Productividad	Coefficiente de correlación	,572*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	16	16

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

Hipótesis específicas.

H.E.1:

Existe relación significativa entre la determinación de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

Correlaciones no paramétricas

			Determinación de procesos	Productividad
Rho de Spearman	Determinación de procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,226
		Sig. (bilateral)	.	,399
		N	16	16
	Productividad	Coefficiente de correlación	,226	1,000
		Sig. (bilateral)	,399	.
		N	16	16

H.E.2:

Existe relación significativa entre el seguimiento, medición y el análisis de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

Correlaciones no paramétricas

			Seguimiento, medición y el análisis de procesos	Productividad
Rho de Spearman	Seguimiento, medición y el análisis de procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,353
		Sig. (bilateral)	.	,180
		N	16	16
	Productividad	Coefficiente de correlación	,353	1,000
		Sig. (bilateral)	,180	.
		N	16	16

H.E.3:

Existe relación significativa entre la mejora de procesos y la productividad en la empresa "Salteñas Alvarito", Juliaca, 2025

Correlaciones no paramétricas

			Mejora de procesos	Productividad
Rho de Spearman	Mejora de procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,455
		Sig. (bilateral)	.	,077
		N	16	16
	Productividad	Coefficiente de correlación	,455	1,000
		Sig. (bilateral)	,077	.
		N	16	16

Anexo 15: Evidencia fotográfica





Anexo 15: Informe de turnitin al 28% de similitud



Quispe_Tesis_Investigación.docx

2025
 2025
 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:458177277

Fecha de entrega
12 may 2025, 8:49 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
12 may 2025, 8:58 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Quispe_Tesis_Investigación.docx

Tamaño de archivo
2.9 MB

91 Páginas
13.175 Palabras
72.396 Caracteres



19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

- 16%  Internet sources
- 2%  Publications
- 13%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 16% Internet sources
- 2% Publications
- 13% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repositorio.autonmadeica.edu.pe	7%
2	Internet	hdl.handle.net	5%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-05	<1%
5	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-17	<1%
6	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-30	<1%
7	Submitted works	Universidad Autónoma de Ica on 2023-09-18	<1%
8	Submitted works	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-05-01	<1%
9	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-15	<1%
10	Internet	repositorio.unu.edu.pe	<1%
11	Submitted works	Universidad Continental on 2023-07-07	<1%

12	Submitted works	autonoma deica on 2024-04-25	<1%
13	Internet	www.repositorio.autonoma deica.edu.pe	<1%
14	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%
15	Submitted works	Universidad Privada del Norte on 2024-08-09	<1%
16	Submitted works	Universidad Alas Peruanas on 2022-05-10	<1%
17	Publication	Rojas Vizcarra, Lia Nails. "Evaluación de la contaminación acústica en la gestión y ...	<1%
18	Submitted works	Universidad Nacional Federico Villarreal on 2024-12-16	<1%
19	Publication	Vargas Espinoza, Fany. "Inteligencia emocional y aprendizaje significativo en los ...	<1%
20	Submitted works	uncedu on 2025-02-03	<1%
21	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-09	<1%
22	Submitted works	Universidad Privada del Norte on 2023-07-04	<1%
23	Submitted works	Universidad Ricardo Palma on 2023-01-11	<1%
24	Publication	Pichén León, Yhany Abelina. "Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la ...	<1%
25	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2019-07-18	<1%

26	Submitted works	Universidad Privada del Norte on 2023-07-08	<1%
27	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
28	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
29	Submitted works	Universidad Peruana Los Andes on 2018-07-06	<1%