



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de procesos y productividad de los colaboradores en una
empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Meza Vicuña, Daniela Medalit (orcid.org/0000-0002-8479-1203)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (orcid.org/0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Elmer Meza y Rosa Vicuña, que son mi mayor inspiración y fuente motivacional, a mis hermanos Brighite y Christian, quienes me apoyaron incondicionalmente a lo largo de mi carrera profesional, por los consejos brindados y amabilidad con la que siempre me tratan.

Agradecimiento

Expreso mi mayor agradecimiento a Dios por brindarme salud y bienestar, a mi maestro Dr. Miguel Bardales Cárdenas, quien compartió sus conocimientos, metodología de trabajo, por su paciencia, empeño y apoyo, para poder crecer día a día de manera profesional. Por otro lado, agradezco también a todas las personas que hicieron lo posible para culminar este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	13
3.1.1. Tipo de investigación	13
3.1.2. Nivel de investigación	13
3.1.3. Diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
4.1. Estadística descriptiva	20
4.2. Estadísticas Inferencial.....	26
4.3. Prueba de Hipótesis	26
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
VIII. REFERENCIAS.....	34
IX. ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	16
Tabla 2. Consolidado de expertos	16
Tabla 3. Validación de instrumentos por juicio de expertos	17
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de Gestión de Procesos y Productividad	18
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de Gestión de Procesos	18
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad de Productividad	18
Tabla 7. Relación entre Gestión de Procesos y Productividad	20
Tabla 8. Relación entre Planificación y Productividad	21
Tabla 9. Relación entre Calidad y Productividad	23
Tabla 10. Relación entre Control y Productividad.....	24
Tabla 11. Prueba de normalidad.....	26
Tabla 12. Correlación de la hipótesis general: Gestión de procesos y Productividad	27
Tabla 13. Correlación de la hipótesis específica: Planificación y Productividad	27
Tabla 14. Correlación de la hipótesis específica: Calidad y Productividad	28
Tabla 15. Correlación de la hipótesis específica: Control y Productividad.....	28

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación	13
Figura 2. Relación entre Gestión de Procesos y Productividad.....	20
Figura 3. Relación entre Planificación y Productividad.....	22
Figura 4. Relación entre Calidad y Productividad.....	23
Figura 5. Relación entre Control y Productividad	25

RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación de gestión de procesos y la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022. La población estuvo conformada por 50 colaboradores que laboran en una empresa de redes de telecomunicaciones, asimismo fue realizado con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, nivel correlacional y con diseño no experimental de corte transversal. Posteriormente, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta como instrumento el cuestionario, se utilizó la validez de contenido con un resultado de 87% por la calificación de juicio de expertos. El análisis estadístico se desarrolló a través del programa SPSS 25, el resultado de Alfa de Cronbach fue de 0,861 el cual indico una alta confiabilidad. Se obtuvo como resultado Rho Spearman 0,527 indicando que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, además un valor de significancia de 0,000 siendo $< 0,05$ que evidencia una relación entre las variables. En conclusión, una eficiente gestión de procesos permite lograr una productividad aceptable ya que se encuentra relacionada con la optimización de los procesos alcanzando una productividad favorable.

Palabras clave: gestión de procesos, productividad, optimización de procesos

ABSTRACT

The objective of the research study was to determine the relationship between process management and productivity in a telecommunications network company, Cercado de Lima 2022. The population consisted of 50 employees who work in a telecommunications network company, it was also carried out with a quantitative approach of applied type, correlational level and with a non-experimental cross-sectional design. Subsequently, the technique used for data collection was the survey as an instrument, the questionnaire, content validity was used with a result of 87% for the qualification of expert judgment. The statistical analysis was developed through the SPSS 25 program, the Cronbach's Alpha result was 0.861, which indicated high reliability. The Rho Spearman 0.527 result was obtained, indicating that there is a considerable positive correlation between both variables, as well as a significance value of 0.000, being <0.05 , which shows a relationship between the variables. In conclusion, an efficient process management allows to achieve an acceptable productivity since it is related to the optimization of the processes reaching a favorable productivity.

Keywords: process management, productivity, process optimization

I. INTRODUCCIÓN

La administración de los procedimientos es crucial para la eficiencia de la organización, es actualmente problemática para las empresas de redes de telecomunicaciones, que ofrecen servicios técnicos a diversas operadoras. Según Cordero y Sañay (2020) señalaron que la falta de gestión en la estructura o el flujo de los procesos, da lugar a un mal seguimiento de los resultados, asimismo los problemas de implantación de la gestión de procesos están presentes en muchas organizaciones, por otro lado, la implantación del marco presenta algunos retos porque no existen suficientes herramientas de gestión de procesos ágiles, ni técnicas de inteligencia para su control.

Según Comas et al., (2019) mencionaron que la gestión de procesos es una actividad difícil porque da lugar a una transformación y a una mejoría de la empresa; sin embargo, si los empleados carecen de cooperación o de capacidad para asociarse, esto afectará negativamente a la estructura funcional; es por ello que la directiva prefiere tener un proceso establecido en lugar de implantar uno nuevo y experimentar una baja productividad, asimismo, es necesario la alineación de las estrategias, las misiones y los objetivos que se proyectan o ponen en práctica en la organización. Por otro lado, la capacidad de lograr una gestión con mejoras en el sistema y la integración para ser más productivos y eficientes es posible si se labora en equipo; además, esto permite que el flujo de trabajo se tome en tiempo real y la gestión sean viable de los posibles escenarios con una toma de decisión eficiente.

Por otro lado, en la Empresa de Servicios EIRL de la ciudad de Trujillo manifestó que “la gestión de procesos sugiere que la administración es competente y puede prestar servicios excelentes de calidad que satisfagan las demandas del cliente mediante una dirección y un control eficaz” (Díaz y Razuri, 2021, p.10). Esto indica que una coordinación coherente y adaptable permite lograr una gestión ideal con el usuario, por lo cual tiene el potencial de producir una serie de efectos positivos, como la prestación de un buen servicio con un alto rendimiento o el seguimiento continuo del mismo.

En el ámbito local, la investigación se realizó en una empresa de redes de telecomunicaciones en el distrito de Cercado de Lima, donde se descubrió que existen desafíos para los trabajos realizados, entre ellos la falta de documentación actualizada, procedimientos de trabajos manuales y aplicaciones desactualizadas,

que no facilitan la agilidad o rapidez de los procesos; asimismo el trabajo que realizan los gestores, son de forma manual y esto hace que el proceso se realice en un mayor tiempo, fuera de lo establecido y no se cumpla con el Service Level Agreement (SLA) ya que no existe una herramienta de gestión actualizada y como también no existe un robot informático; porque, este flujo de información debe ser inmediato y oportuno. Por otro lado, la falta de aplicaciones estratégicas de gestión de procesos, acerca de reportes de gerencia u operaciones, fomenta que la toma de decisiones no sea concisas o claras para llevar un proyecto.

Por lo siguiente se realizó la formulación de las preguntas de investigación; en cuanto para el problema general se planteó lo siguiente: ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos y la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022?. Asimismo, se formularon los siguientes problemas específicos: i) ¿Cuál es la relación de la planificación y la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022?. ii) ¿Cuál es la relación de la calidad y la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022?. iii) ¿Cuál es la relación del control y la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022?.

Las razones de la investigación, sin embargo, se organizaron de la siguiente manera: La investigación se suma al estudio futuro con el objetivo de mejorar la gestión de los procesos para impulsar la productividad en las empresas de telecomunicaciones, según la justificación teórica. Dado que estos dos aspectos son cruciales para tener una organización proactiva y eficaz en las actividades que se llevan a cabo, los resultados del estudio también pueden ser utilizados como conocimiento, datos empíricos y confirmados por expertos en la materia. Por otro lado, la justificación práctica pretendía aportar soluciones de gestión de procesos para impulsar la productividad de forma eficaz. De este modo, se puede decidir que técnicas de gestión de procesos pueden beneficiar a la empresa. En la justificación metodológica se elaboró una encuesta que fue a base de preguntas no estandarizadas, por lo cual estos estuvieron acordes a lo que solicita dicha investigación; asimismo el instrumento de la encuesta puede ser utilizada para estudios futuros y también ser una guía para poder elaborar un nuevo instrumento, con las dimensiones e indicadores que se plantearon. En la justificación social,

todos los colaboradores de la empresa tuvieron un mejor instructivo para el proceso de gestión ya que esto permite tener un mejor desempeño laboral que contribuye a la producción de manera beneficiosa a la empresa.

Para conocer la relación entre la gestión de procesos y la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022, se planteó el siguiente objetivo general. Adicionalmente, se cumplieron los siguientes objetivos específicos: i) determinar la relación de planificación y la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022. ii) determinar la relación de la calidad y la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022. iii) determinar la relación del control y la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022.

Finalmente, se elaboró la siguiente hipótesis general: la gestión de procesos se relaciona con la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022. Asimismo, también se plantean las siguientes hipótesis específicas: i) la planificación se relaciona con la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022. ii) la calidad se relaciona con la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022. iii) el control se relaciona con la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para obtener un apoyo teórico adicional, el análisis de los numerosos artículos de estudio sobre el tema en cuestión tuvo en cuenta tanto los estudios nacionales como los internacionales. Se encontró los siguientes antecedentes de contexto internacional:

De acuerdo a Alcívar y Guapi (2018), el objetivo de su estudio fue conocer la satisfacción laboral y la productividad en las empresas de telecomunicaciones de Guayaquil. Presentó una metodología cuantitativa, de nivel aplicado y diseño descriptivo; aplicado a una población de 70 colaboradores del área de servicio de atención al cliente, se empleó la técnica de la encuesta y de instrumento entrevista. A continuación, se exponen los resultados siguientes: mientras que el 38% de los encuestados está muy de acuerdo y el 22% de acuerdo en que obtienen mejores beneficios, lo que se refleja en el personal utilizado para lograr una productividad eficiente; el 36% de los encuestados está en desacuerdo y el 4% no respondió, se concluyó que el grado de impacto en la productividad de una empresa aumentará siempre que los beneficios y el esfuerzo laboral tengan una relación directa.

De manera similar, el objetivo de investigación de Muñoz (2018) fue recomendar un sistema de gestión de procesos para la empresa CDMSA. Presentó una metodología de tipo cuantitativo, nivel aplicado y diseño descriptivo; aplicado a una población de 12 colaboradores, con la técnica entrevista y de instrumento la encuesta. Se obtuvo como resultado lo siguiente el 50% de los colaboradores encuestados manifiesta que tienen problemas al momento de desempeñar sus labores en la empresa ya que no cuentan con un manual de procesos o funciones, por otro lado, el otro 50% de los mismos indican que no es grave y no lo consideran que un manual de procesos sea una herramienta fundamental para realizar su trabajo, y se llegó a la conclusión que el nuevo diseño de gestión de procesos permite mejorar en la administración y como también en la ejecución de los trabajos asignados contando una calidad eficiente, ya que el tener una norma de los funcionamientos de los trabajos internos en la organización genera una productividad eficiente.

Por otro lado, Vargas et al., (2018) el objetivo estudio fue evaluar la producción de la empresa y la satisfacción de los trabajadores. Se propuso un método cuantitativo mediante un diseño exploratorio de nivel aplicativo y secuencial

que se aplicó a una población de 50 trabajadores del área de planeación y control en el año 2018 y se utilizó como instrumento la técnica de encuesta y entrevista. El resultado permitió conocer que el 70% de los trabajadores encuestados están de acuerdo en que el tema salarial y el ambiente de trabajo inciden en las metas, objetivos e índices de productividad empresarial de los colaboradores, mientras que el 30% se ubicó en la categoría negativa por estar en desacuerdo debido a la baja remuneración y las condiciones de trabajo, y se determinó que el tema salarial y el ambiente de trabajo inciden en las metas, objetivos e índices de productividad empresarial, se concluyó que los aspectos que afectan a la productividad están relacionadas con el entorno laboral y temas económicos; es por ello que algunos empleados no se encuentran satisfechos con sus tareas asignadas porque la empresa no cuenta con las condiciones adecuadas para realizar una eficiente labor.

Se descubrieron los siguientes antecedentes a nivel nacional: Barriga (2021) afirma que el objetivo fue examinar la productividad y la motivación de los empleados de la empresa celular SRL. Ofreció una metodología cuantitativa, de nivel correlacional, y un diseño no experimental. La técnica de la entrevista y el instrumento fue la encuesta; en una población de 55 empleados. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 52,7% de los empleados de esta empresa dijo que alcanzaba los logros de su área de trabajo como consecuencia del esfuerzo que realizaba en su trabajo, pero el 48,3% de los encuestados dijo estar en desacuerdo con esta afirmación porque, entre otras cosas, no son reconocidos por el responsable de su área de trabajo, su salario está por debajo del valor de mercado, trabajan más de 48 horas semanales sin ser reconocidos y no siguen su trayectoria profesional, todo lo cual repercute en la productividad. Asimismo, se tuvo como conclusión que la ausencia de motivación y la productividad se relacionan de manera negativa en los colaboradores de la empresa SRL.

El objetivo, según Díaz y Razuri (2021), fue plasmar la evolución de la gestión por procesos en la empresa de importaciones y servicios de Trujillo. Contó con una metodología de tipo cualitativo, nivel descriptivo y diseño de análisis documental; se utilizó una población conformada en el año 2018-2020; también se utilizó una técnica de análisis documental y una herramienta de procesamiento de información inductiva. El resultado fue que se encontró un diagnóstico en la empresa que no analiza medidas correctivas para dar un seguimiento a los

requisitos que se solicitan ya que no cuenta con una matriz de mapa de procedimientos y tampoco con un manual de gestión por lo mismo que la empresa no tiene un registro de los documentos internos y externos. Asimismo, se llega a la conclusión que en el mapa de procesos se identifica lo siguiente: entradas, lo primordial como los compradores, compra o bienes, empresas; procesos, soporte de ayuda y estratégicos; y en salidas, la satisfacción de los que solicitan el apoyo o el trabajo.

Asimismo, Espinoza (2021) tuvo como objetivo conocer cómo afecta el bienestar del trabajador en la ejecución de sus actividades en su puesto laboral. Lo cual presento una metodología cuantitativa, tipo descriptivo, nivel aplicado y diseño no experimental, con una población de todos los que conforman en la empresa. Asimismo, se realizó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados son los siguientes: el 100% de los trabajadores indican que a veces cuentan con recursos y herramientas para realizar sus actividades, también indican que el 100% casi siempre reciben capacitaciones para la ejecución de sus trabajos, y por último el 100% indican que siempre estiman que su incremento de sueldo mejoraría si la productividad organizacional aumente. Se concluyó que las actividades del trabajo presentan incidencias al momento de ejecutarlas ya que a veces no cuentan con los recursos y herramientas necesarias, sin embargo, la productividad de la empresa es buena ya que reciben capacitaciones para poder realizar sus actividades.

Asimismo, Eneque y Tello (2020) tuvo como objetivo aplicar gestión por procesos en el rendimiento de una organización. Lo cual manifestó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo, nivel aplicado y diseño no experimental, con una población de 21 colaboradores de dicha empresa. Asimismo, se propuso la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: la empresa no dispone de un manual de procedimientos y actividades, el 100% de los empleados indicaron que no existe un registro del desarrollo diario de las actividades que realizan, es por ello que, a los empleados no tienen un interés por sus funciones y desconocen de lo mismo, se concluye que la empresa Comercio Industria y Servicios no aplica la gestión de procesos, ya que lo realizan de manera autónoma, que es la gestión tradicional que esta propenso a más errores por la falta de un manual o registros de las actividades y bienes; esto

toma un impacto negativo en la empresa.

Además, Vera (2022) su objetivo fue conocer el bienestar emocional y productividad de los consultores de venta de una empresa de telecomunicaciones, 2021. Lo cual incluyó una metodología cuantitativa, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental; se realizó con una población de 53 consultores de venta, asimismo se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario. Como resultado se obtuvo que el 94.3% de los consultores encuestados indicaron que el nivel de productividad fue medio y el 5.7% percibieron que fue de nivel alto, lo cual cuentan que sus dimensiones como la eficiencia es mayor que la eficacia lo cual permitió tener una adaptabilidad entre ambos. Se concluyó que existe una relación significativa entre la productividad y el crecimiento personal ya que si se optimiza la segunda dimensión que es la eficacia se podrá generar mayor amplitud en la productividad.

Por lo que, Homero (2021) tuvo como objetivo determinar la gestión de procesos y productividad en almacenes de la empresa de telecomunicaciones, Surco 2020. Lo cual presento una metodología de tipo cuantitativo, de nivel explicativo y diseño pre experimental; con una población de todas las ordenes de despacho diario de equipo que se encuentran en los meses de setiembre y octubre del año 2020. Se utilizó como técnica la observación y el análisis documental, e instrumento fueron las fichas de registro. Asimismo, se obtuvo como resultado que el 49 % de las órdenes han sido eficiente ya que se encuentran en incremento de producción y el margen de error es un mínimo, por lo cual la productividad tiene mejoría en sus dimensiones que son la eficiencia y eficacia, ya que la gestión de almacenes tuvo un mayor incremento en los productos que realizan, y se concluyó que la productividad tuvo un incremento mayor a 30% en la gestión procesos en almacenes de la compañía de telecomunicaciones, ya que se implementó el método ABC para el orden de los productos que se realizan.

Del mismo modo, Jiménez (2020) trató de crear una gestión de procesos para acortar el tiempo de recogida de datos para la iniciativa de seguimiento y liquidación. Contó un enfoque cualitativo, un nivel descriptivo y un diseño aplicado; incluyó 117 proyectos terminados en el año 2015, por ello se aplicó la técnica PERT con el instrumento que realizo el diagrama causa-efecto Ishikawa. Asimismo, se obtuvo el siguiente resultado que en el mapa de proceso se visualiza que existen

actividades que no agregan valor ya que se realizaron 72 proyectos en el año 2015, lo cual 57 de ellos fueron facturados fuera de fecha por lo mismo que el trabajo asignado en el tiempo establecido por el cliente no fue entregado, también se identifica que la documentación tienen un retraso de 15 días puesto que solo se da 7 días, además los responsables no plantean un flujo de información y por ello no tienen una previa coordinación de sus labores, y se concluyó que el diagrama de Gantt permite verificar las causas primordiales que hacen que se retrase en la gestión, lo cual los responsables buscan tomar un control con los indicadores para poder reducir esos tiempos que generan un impacto negativo en el proceso.

De acuerdo a Guivar et al., (2020) su objetivo fue determinar la gestión de procesos y la productividad de la empresa Ingetrafic SRL. Lo cual presento una metodología de tipo explicativa causal, de nivel causal y diseño no experimental, con una población de 35 trabajadores de la misma empresa del año 2020, asimismo se realizó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario. Se obtuvo el resultado que la gestión de procesos y la productividad incrementa en un 65% de manera eficiente, ya que se relaciona de manera directa y también la mejoría es alta, asimismo, el 42,9% indican los trabajadores que siempre consideran importante las capacitaciones que se dicte en la empresa, el 31,4% indican casi siempre importante, y lo restante indican que pocas veces lo consideran útil. Se concluyó que la empresa Ingetrafic SRL se relaciona de manera directa con las variables de gestión de procesos y la productividad lo cual evidencia de la existencia de una correlación positiva media.

Respecto a las teorías relacionadas de la gestión de procesos se puede identificar que todos están relacionados a obtener una organización moderna y una estructura eficiente. Según Fayol (1841), en su teoría denominada Teoría Clásica de Henry Fayol, donde indica que una organización consigue su eficiencia siempre y cuando se organicen, tengan claro sus funciones ligados al puesto laboral, tomen decisiones aplicadas al objetivo e interactúen de manera asertiva. Asimismo, según Taylor (1856) citado Zamora (2017), en su teoría denominada Teoría de la Administración Científica, explica que la organización de trabajo, la selección y capacitación constante al colaborador, incentivos, métodos para cada puesto laboral, entre otros; permiten obtener un mayor aprovechamiento de recursos y un mayor rendimiento laboral. Asimismo, el autor Maldonado (2018) realizó una teoría

llamada sistema de gestión integral que tuvo un enfoque basado en procesos, lo cual se relaciona con las funciones o actividades que uno pueda elaborar, ya que permite que toda entrada hacia el proceso sea transformada de una manera eficiente para cumplir con la necesidad del cliente y la satisfacción de este. Por otro lado, el autor Bertalanffy (2001) citado Gutiérrez (2013) realizó una teoría denominada teoría general de sistemas lo cual mencionó que un sistema depende de una estructura y tiene un enfoque práctico, donde es primordial la interacción entre todos los colaboradores y que mantengan la disciplina entre sí para mantener un ambiente laboral favorable; además está constituido por cuatro subsistemas: sistemas físicos, sistemas abstractos, sistemas cerrados y abiertos.

Respecto a las teorías de la segunda variable productividad, están relacionadas con el proceso de resultados ya que se basa a través de objetivos que tiene la empresa, es por ello que el autor Herzberg (1959) diseñó una teoría denominada Teoría de los dos factores de Herzberg, donde indica que el primero es factores de higiene, se relaciona con el entorno donde se desarrolla el trabajo, ya que si estos factores como económico, seguridad, beneficios; se encuentran ausentes causa insatisfacción en los trabajadores y en su rendimiento laboral; y el segundo es factores de motivación, se relaciona con el puesto laboral de cada trabajador, como el logro y autorrealización, reconocimiento, trabajo estimulante, estos deben tener un impacto positivo en los niveles de productividad. Prokopenko (1988) citado por Eneque y Tello (2020), diseñó una teoría denominada teoría para el mejoramiento de la productividad en una compañía, donde determinó que existen dos factores que son los siguientes: internos, donde se encuentran los factores duros y blandos y externos; donde están los recursos naturales y la administración. Asimismo, McGregor (1906) citado por López (2009), realizó una teoría denominada Teoría X-Y de Douglas McGregor lo cual considera que en la teoría X, los colaboradores deben ser amenazados para poder trabajar, mientras en la teoría Y, se basa en que los trabajadores quieren y necesitan trabajar para trazar un objetivo organizacional. Por otro lado, el autor Solow (1956) citado por Bonilla (2012), en su teoría neoclásica esbozó como el residuo de Solow es utilizar efectivamente los factores productivos para aumentar la productividad. Esto depende del calibre y la experiencia del colaborador en el proceso, así como la forma en que se utilizan los medios, todo lo cual conduce a mayores niveles de

productividad en el trabajo.

Por otro lado, para los enfoques conceptuales se inicia en primer lugar con la variable gestión de procesos, es por ello que Maldonado (2018) mencionó que la gestión de procesos es la organización que fomenta todos los colaboradores de una empresa con el uso eficiente de los recursos, en lo cual la visión del cliente es primordial para mejorar o rediseñar las actividades, asimismo ayuda a direccionar y hacer más productivos el proceso que se elabora en una empresa. Asimismo, según Carranza y Vera (2016) define que la gestión de procesos es una serie de actividades y procedimientos donde cada una de ellas tiene una forma distinta de poder ejecutarlo, esto tiene una sucesión aceptable con el fin que el bien o el servicio garantice a la sociedad, pero siempre con la mejoría continua para los procesos o el control manejado. Por otro lado, según Begazo y Fernández (2017) mencionaron que la gestión de procesos comienza por la mejoría de cada proceso ya que determina la calidad y satisfacción de los usuarios. Y el autor Chang (2016) indica que la identificación del objetivo proyectado comienza por una eficiente gestión de procesos ya que asegura el resultado de una empresa. A continuación, se presentan las dimensiones:

En la primera dimensión planificación, la cual se relaciona con identificar cuáles son los objetivos que se espera alcanzar con ciertos resultados, es por ello que los autores Cassetti y Paredes (2020) diseñaron una teoría denominada teoría del cambio que definieron como una herramienta de planificación ya que tiene la iniciativa de recopilar todos los datos de un proyecto, con una programación específica y detallada, y determinan un plan de acción con las personas involucradas. Asimismo, según los autores Boucher et al., (2017) comentan que la planificación permite lineamientos para la mejoría de los determinados problemas que puedan ocurrir en el proceso de la gestión.

En la segunda dimensión calidad, se relaciona con la mejora continua de los procesos que realiza la empresa, es por ello que el autor Sashkin (1992) citado por Chacón y Rugel (2018) diseñó una teoría llamada Total Quality Management donde determinó el mejoramiento continuo, que permite obtener la medición de la calidad, el cambio de cultura organizacional y el liderazgo. Asimismo, según Villalba (2021) sostiene que la calidad es fundamental para las empresas porque permite cumplir con las expectativas de los usuarios, siempre y cuando se cumpla con los

parámetros que se establezca en el mercado.

En la tercera dimensión control, se puede identificar que en toda empresa se requiere la seguridad de cualquier actividad, de tal manera que este sea eficiente y se pueda cumplir con el objetivo organizacional, es por ello que el autor Holmes (1987) citado por Olaya (2021) realizó una teoría de control interno lo cual posee un análisis que el control debe ser una obligación en una empresa ya que garantiza la protección y responsabilidad de lo ejecutado para alcanzar el objetivo o meta de una organización, también dictó que la información que se brinda sea confiable y verdadera ya que con ello se puede realizar una toma de decisión, bajo una supervisión de una persona idónea al puesto.

Respecto a la definición de la segunda variable productividad, el autor Chiavenato (2000) citado Chiang y Ojeda (2013), define que la productividad es un efecto de la administración de diversos recursos ya que tiene una relación de manera directa con el recurso y producto en un sistema productivo. Asimismo, Según Chadwick (2021) mencionó que la productividad es el desempeño de cada colaborador que se visualiza en su puesto laboral, ya que las capacitaciones que se brinden en una empresa fortalece los conocimientos de ellos, asimismo el clima laboral debe ser bueno, porque esto fomenta el compañerismo. Por otro lado, según Asher (2022) define que la productividad es un aspecto fundamental para toda empresa, ya que, si el colaborador tiene todas los recursos y herramientas posibles, podrá desempeñarse de forma eficiente, sumando a ello la comunicación asertiva entre sí.

En la primera dimensión eficacia de la productividad, se puede identificar que se encuentran relacionadas con alcanzar las metas proyectadas en una empresa en el tiempo indicado, según los autores Barragán et al., (2019), diseñó una teoría denominada teoría de satisfacción del cliente y proveedor, donde el primero se relaciona con el comportamiento de la capacidad de los colaboradores en una empresa respetando los indicadores como calidad y confiabilidad, y el segundo se relaciona de manera directa con el proveedor, ya que son fuentes primordiales para la empresa y se evalúan como el desarrollo y negociación entre sí. Asimismo, según Koonsanit y Nishiuchi (2021) señalan que la satisfacción del usuario se manifiesta cuando ellos se sientan satisfechos con el trato del colaborador, con el producto y/o servicio y con la información que se les brinda.

En la segunda dimensión eficiencia de la productividad, se logra desarrollar el mejoramiento de las capacidades del colaborador para obtener un producto o servicio de calidad con un mínimo posible de recursos, según el autor Guest (1997) citado por Cachanosky (2012), en la teoría de los recursos humanos, lo cual demuestra una importancia dando un análisis en 3 contextos, las cuales son eficiencia técnica, eficiencia económica y eficiencia dinámica. Asimismo, los autores Kishore y Dwivedi (2017) indicaron que la eficiencia es cumplir todos los objetivos que se proyectan una empresa, de lo cual esta impone ciertos procesos para alcanzar a la mejoría de calidad del trabajo elaborado.

En la tercera dimensión incentivos de la productividad, es un ingreso adicional al salario con la finalidad de la retención personal ya que se percibe el apoyo productivo de los colaboradores, según Herzberg (1968) citado por Madero (2019), en la teoría de Herzberg en donde se determinan dos factores: factores de higiene, son motivaciones extrínsecas y los factores motivadores, son los que se relaciona con la función que realiza el colaborador.

III. METODOLOGÍA

El autor Hernández et al., (2016) afirmó que la investigación utilizó un enfoque cuantitativo, que consiste en medidas numéricas que deben ser examinadas y evaluadas en relación con los objetivos y las preguntas de investigación. Además, son secuenciales, deductivos y objetivos.

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación aplicada, con su énfasis deductivo, analítico y estadístico. Dado que este tipo de estudio desarrollo preguntas o hipótesis relacionadas con el trabajo, el autor Ñaupas (2014) afirmó que el estudio fue aplicado se concentra en la búsqueda de respuestas a los problemas que se producen durante la producción, la distribución y otras actividades.

3.1.2. Nivel de investigación

El objetivo del estudio fue averiguar cómo se relacionaban las dos variables entre sí. Hernández et al., (2016) dijeron que los vínculos o conexiones se crean en un periodo específico.

3.1.3. Diseño de investigación

Dado que los instrumentos se utilizaron una sola vez, se adoptó el enfoque de estudio transversal no experimental. Los autores Hernández et al., (2016) afirmaron que no hubo manipulación intencional de las variables en la muestra de estudios que se hicieron en un periodo determinado.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



- M = Muestra
- O_i = Variable independiente
- O_d = Variable dependiente
- r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de procesos

Definición conceptual

Según Maldonado (2018), La gestión de procesos es la organización que fomenta todos los colaboradores de una empresa con el uso eficiente de los recursos en lo cual la visión del cliente es primordial para mejorar o rediseñar las actividades.

Definición operacional

Mediante una escala de Likert y tres indicadores para cada dimensión, se utilizó un cuestionario para evaluar la variable gestión de procesos.

Indicadores:

Entradas

Materia prima

Recurso humano

Proceso productivo

Procedimiento

Estándares de calidad

Salidas

Recursos

Servicios

Escala: Ordinal de escala de Likert

Variable 2: Productividad

Chiavenato (2000) citado Chiang y Ojeda (2013), la productividad es el resultado de la gestión de una variedad de recursos, ya que tiene una estrecha relación tanto con el recurso como la producción en un sistema productivo.

Definición operacional

Mediante una escala de Likert y tres indicadores para cada dimensión, se utilizó un cuestionario para evaluar la variable productividad.

Indicadores:

Eficacia

Satisfacción del cliente

Cumplimiento de tareas

Logro de objetivos

Eficiencia

Optimización de recursos

Personal calificado

Motivaciones

Escala: Ordinal de escala de Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Los autores Andrade et al., (2018) dijeron que la población finita se conoce por el tamaño y tiene la opción de conteo, donde se pueden identificar las unidades de análisis, y que se formó de 50 colaboradores de las empresas de redes de telecomunicaciones.

- **Criterios de inclusión:**

Colaborador(a) de 18-60 años

- **Criterios de exclusión:**

Contratas externas que trabajan en la empresa

3.3.2. Muestra:

La muestra fue censal porque se tomó en cuenta al total de la población constituida por 50 colaboradores, asimismo según los autores Jiménez y Gia (2015) deducen que la muestra censal son todos los elementos de la población de estudio.

3.3.3. Muestreo:

Se trabajó con el personal de la empresa por estar directamente ligado al problema y porque se consideró un muestro no probabilístico porque la actividad del estudio actual no tenía una población enorme. El muestro no probabilístico, también conocido como muestras intencionales, se elige de manera informal por la misma razón que la población es diversa. Scharager (2018)

Unidad de análisis: Colaborador mayor a 18 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

En este estudio se empleó el método de la encuesta para recabar datos sobre las variables de estudio. Según Calderón (2016), una encuesta

es un enfoque descriptivo que implica la recopilación de datos de tema de investigación y se clasifica como una observación no directa porque solo la realizan los interesados.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Con la intención de recabar datos, se entregó un cuestionario a los participantes de entre 18 y 60 años. El cuestionario, según Hernández (2012), es una lista de preguntas basadas en información y temas de interés para el investigador. También, es útil para la recolección de datos. Asimismo, se elaboraron preguntas de acuerdo con las variables, entre las que se encuentran la gestión de procesos y productividad, así como las dimensiones e indicadores asociados a cada variable, con el fin de permitir la recolección de datos y dar una respuesta acertada a los objetivos planteados. Por ende, se plantearon doce preguntas para cada variable.

Tabla 1

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión de Procesos	Encuesta	Cuestionario
Productividad	Encuesta	Cuestionario

Validez

Personas conocedoras del tema y calificadas realizaron un juicio de expertos para valorar la eficacia y precisión en la medición de las variables. Fue realizado por especialistas en el tema, y como también en la carrera de Administración. (Mousallo, 2017)

Tabla 2

Consolidado de expertos

Datos de expertos	
Experto 1	Dr. Carlos Anderson Puyén
Experto 2	Dr. Rosel Alva Arce
Experto 3	Dr. Javier Navarro Tapia

Tabla 3*Validación de instrumentos por juicio de expertos*

Expertos	Dr. Carlos Anderson Puyén		Dr. Rosel Alva Arce		Dr. Javier Navarro Tapia		Promedio por Indicador		Promedio Total
	1° Var.	2° Var.	1° Var.	2° Var.	1° Var.	2° Var.	1° Var.	2° Var.	
Claridad	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%
Objetividad	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%
Pertinencia	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%
Actualidad	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%
Organización	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%
Suficiencia	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%
Intencionalidad	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%
Consistencia	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%
Coherencia	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%
Metodología	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%
Total	95%	95%	78%	78%	87%	87%	87%	87%	87%

Tres jurados con conocimientos metodológicos y conceptuales sobre el tema revisaron y confirmaron el instrumento de investigación de la tabla 3 antes de utilizarlo. En consecuencia, se determinó que el 1° jurado calificó para la primera variable, gestión de procesos, dando un porcentaje de 95%, el 2° calificador con 78% y el último con 87%. Del mismo modo, para la segunda variable, productividad, fueron los mismos porcentajes que la primera, por ende, el promedio total del instrumento es de 87%, lo que considera una calificación excelente entre ambas variables.

Confiabilidad

La aplicación posterior condujo a la aprobación de la prueba piloto, que incluyó a un total de 10 colaboradores. El valor del alfa de Cronbach mayor a 0,70 para indicar la confiabilidad del instrumento y el nivel de confianza de los datos. (Hernández et al., 2018)

Debido a que en el estudio hubo 10 trabajadores en total, de los cuales participaron en la prueba piloto de la empresa redes de telecomunicaciones del distrito Cercado de Lima, 2022. La confiabilidad se logró aplicando el coeficiente estadístico mediante el software SPSS versión 25.

Tabla 4*Estadísticos de fiabilidad de Gestión de Procesos y Productividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	36

El análisis del Alfa de Cronbach que fue de 0,861 para las variables de la investigación relativas a la encuesta piloto con 10 colaboradores que se muestra en la tabla 4, y esto indica que la fiabilidad es muy alta de acuerdo con la escala de valoración Anexo 5.

Tabla 5*Estadísticos de fiabilidad de Gestión de Procesos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	18

El análisis del Alfa de Cronbach que fue de 0,766 como resultado de la encuesta piloto e indica un nivel alto para aplicarlo a toda la muestra, se visualizó en la tabla 5.

Tabla 6*Estadísticos de fiabilidad de Productividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	18

El análisis del alfa de Cronbach se muestra en la tabla 5 y la encuesta piloto dio como resultado un alfa de 0,730, lo que indico un alto nivel de aplicabilidad para toda la muestra.

3.5. Procedimientos

La gestión de los procesos y la productividad se midieron mediante un conjunto de preguntas que se desarrollaron y pusieron en práctica. Cada pregunta se detalla de acuerdo con sus dimensiones e indicadores. Para determinar el nivel exacto de correlación entre las variables de la investigación, los datos fueron analizados estadísticamente. (Hernández et al., 2018)

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis de datos descriptivos

Se utilizó el software SPSS versión 25, lo cual permitió procesar los datos del cuestionario donde se obtuvo de forma detallada las tablas, gráficos y el nivel de correlación entre las variables. Según el autor Díaz (2020) tras recoger los datos de la muestra, se realizó un análisis para determinar si las hipótesis planteadas eran verdaderas o falsas.

3.6.2. Análisis de datos inferenciales

El estudio fue inferencial ya que los resultados obtenidos fueron interpretados y además permitió que, a través de la información obtenida, se realice las conclusiones y asimismo brindar recomendaciones para la mejoría de la problemática. Según el autor Mishra et al., (2019) dedujeron que, el análisis busca obtener parámetros estadísticos mediante los resultados de una muestra de población de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a las consideraciones éticas, el apoyo de todos los participantes en el estudio, a lo que se sumó el hecho de que todos los participantes rellenaron los cuestionarios libremente, por su propia voluntad. También se tuvo en cuenta el concepto de la no maleficencia, ya que los objetivos principales del estudio eran puramente exploratorios y no pretendían perjudicar a ninguna persona u objeto en particular. La beneficencia, donde la investigación buscó el bienestar de los colaboradores entre 18-60 años sin comprometer su trabajo y tranquilidad de cada persona como lo más importante en la investigación sin importar su nivel económico, social, de género o cultural. También se tuvo en cuenta la justicia, lo que garantizó que cada colaborador recibiera un trato justo sin ser excluido de ninguna manera. Se mantuvo las propias éticas de la Universidad César Vallejo, ya que los investigadores fueron responsables y transparentes en la forma que se aplicó la investigación y en cómo divulgan los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

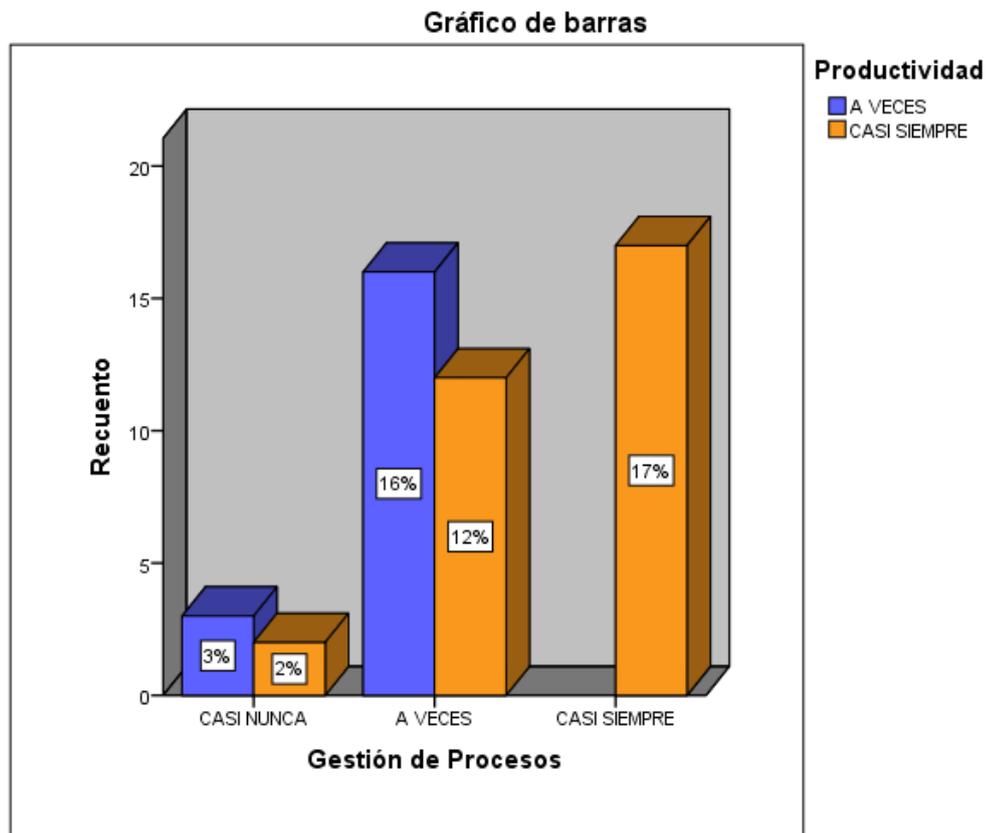
Tabla 7

Relación entre Gestión de Procesos y Productividad

		Productividad			Total
		A VECES	CASI SIEMPRE		
Gestión de Procesos	CASI	Recuento	3	2	5
	NUNCA	% del total	6,0%	4,0%	10,0%
	A VECES	Recuento	16	12	28
		% del total	32,0%	24,0%	56,0%
	CASI SIEMPRE	Recuento	0	17	17
		% del total	0,0%	34,0%	34,0%
Total	Recuento	19	31	50	
	% del total	38,0%	62,0%	100,0%	

Figura 2

Relación entre Gestión de Procesos y Productividad



El 10% de los encuestados manifestaron que casi nunca ocurre gestión de procesos, donde el 38,0% declararon que a veces se da la productividad y el 62,0% indicaron que casi siempre ocurre la productividad.

Del 56% de los colaboradores, declararon que a veces sucede la gestión de procesos, de los cuales el 32% anunciaron que a veces ocurre la productividad y como también el 24% sostuvieron que casi siempre acontece la productividad.

El 34% manifestaron que casi siempre sucede la gestión de procesos y también el 34% manifestaron que casi siempre acontece la productividad.

En resumen, independientemente del grado de gestión de los procesos, del 100% de los empleados de una empresa de redes de telecomunicaciones, el 38% informó de que la productividad se produce a veces y el 62% mencionó que la productividad se produce casi siempre.

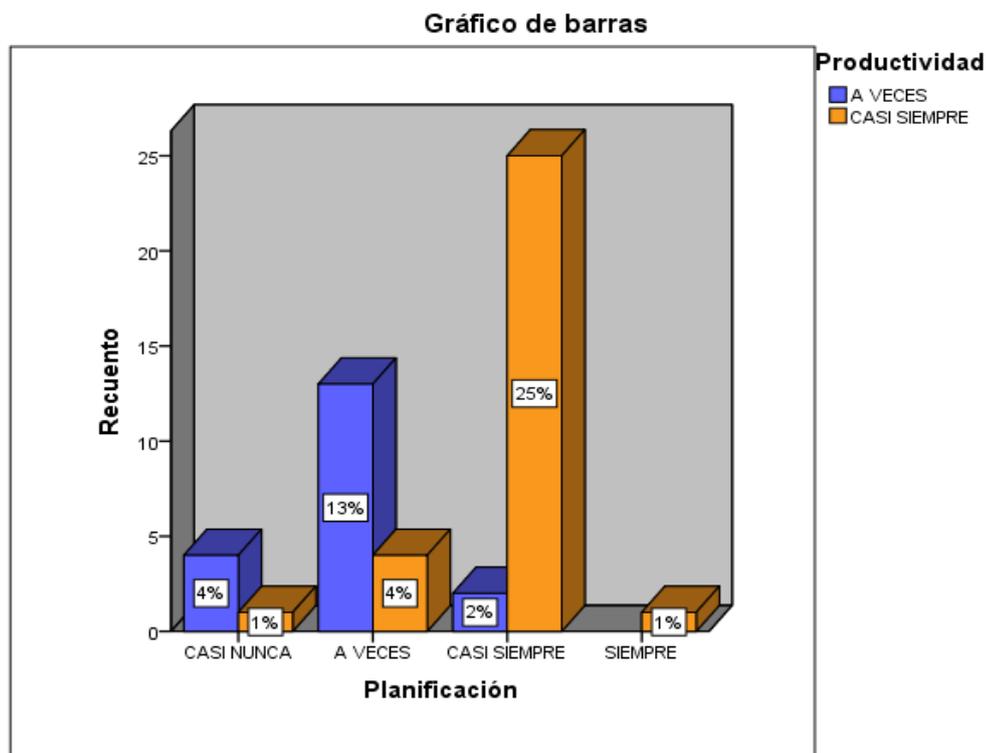
Tabla 8

Relación entre Planificación y Productividad

		Productividad		Total	
		A	CASI		
		VECES	SIEMPRE		
Planificación	CASI	Recuento	4	1	5
	NUNCA	% del total	8,0%	2,0%	10,0%
	A VECES	Recuento	13	4	17
		% del total	26,0%	8,0%	34,0%
	CASI	Recuento	2	25	27
		SIEMPRE	% del total	4,0%	50,0%
SIEMPRE	Recuento	0	1	1	
	% del total	0,0%	2,0%	2,0%	
Total	Recuento	19	31	50	
	% del total	38,0%	62,0%	100,0%	

Figura 3

Relación entre Planificación y Productividad



El 10% de los encuestados dijeron que la planificación casi nunca ocurre, el 8% dijeron que la productividad ocurre a veces y el 2% dijo que la productividad ocurre casi siempre.

El 34% de los encuestados sostuvieron que a veces se da la planificación, ya que, el 26% sostuvieron que a veces se da la productividad y el 8% que casi siempre se da la productividad.

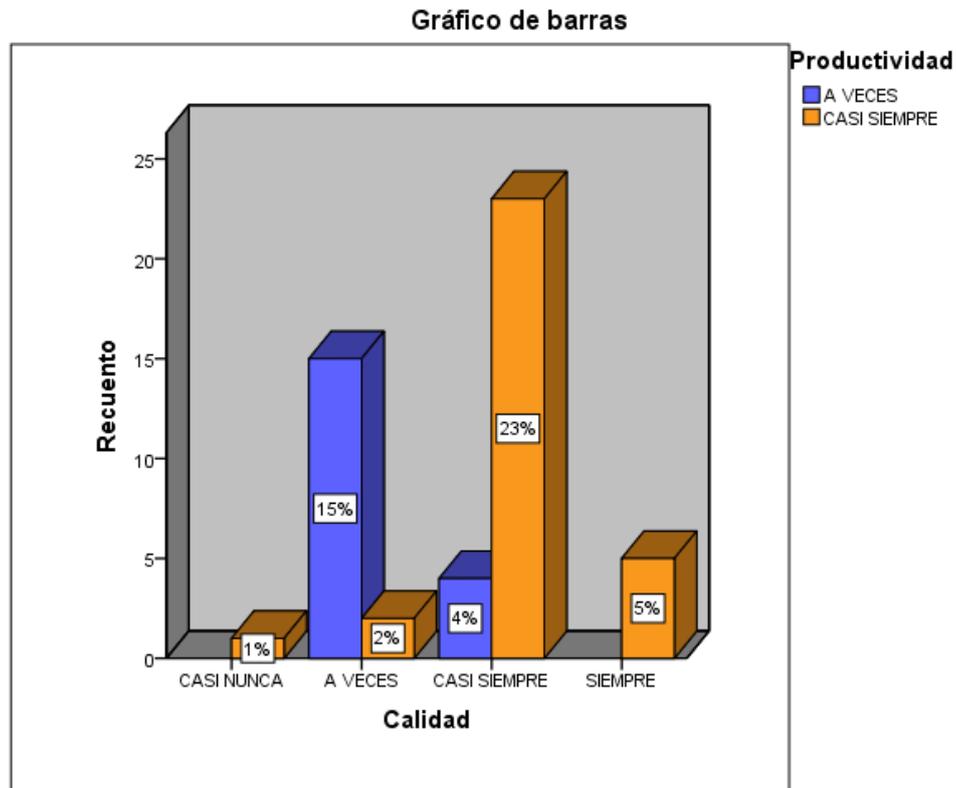
Del 54% de los encuestados indicaron que casi siempre se da la planificación, sin embargo, el 4% indicaron que a veces se da la productividad y el 50% que casi siempre se da la productividad.

Asimismo, el 2% de los encuestados manifestaron que siempre se da la planificación, de lo cual el 2% manifestaron que casi siempre se da la productividad.

Por lo tanto, independientemente del grado de planificación, del 100% de los empleados de una empresa de redes de telecomunicaciones, el 38% informó de que la productividad se produce a veces y el 62% mencionó que la productividad se produce casi siempre.

Tabla 9*Relación entre Calidad y Productividad*

		Productividad		Total
		A	CASI	
		VECES	SIEMPRE	
Calidad	CASI	Recuento	0	1
	NUNCA	% del total	0,0%	2,0%
	A VECES	Recuento	15	2
		% del total	30,0%	4,0%
	CASI	Recuento	4	23
	SIEMPRE	% del total	8,0%	46,0%
Total	SIEMPRE	Recuento	0	5
		% del total	0,0%	10,0%
		Recuento	19	31
		% del total	38,0%	62,0%

Figura 4*Relación entre Calidad y Productividad*

La calidad no se ofrece casi nunca, según el 2% de los encuestados, mientras que la productividad se suministra casi siempre, según el 2%.

La calidad se suministra a veces, según el 34% de los empleados encuestados; la productividad se suministra a veces, según el 30%; y la productividad se suministra casi siempre, según el 4%.

El 54% de los encuestados dijeron que la calidad se suministra casi siempre; por el contrario, el 8% dijeron que la productividad se suministra a veces y el 46% dijeron que se suministra casi siempre.

Del mismo modo, el 10% de los encuestados afirmó que la productividad se suministra casi siempre y el 10% dijeron que la calidad se suministra siempre.

Por lo tanto, independientemente del nivel de calidad, el 38% del 100% de los encuestados de una empresa de redes de telecomunicaciones afirmaron que la productividad ocurre a veces, y el 62% afirmaron que la productividad ocurre casi siempre.

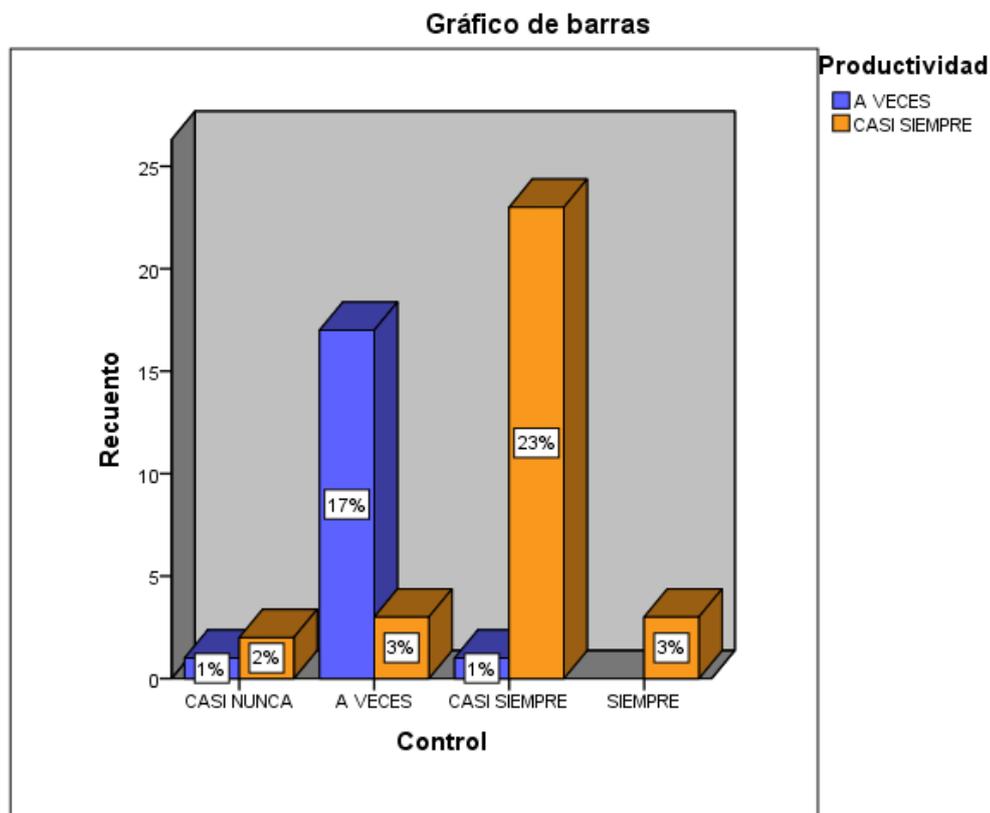
Tabla 10

Relación entre Control y Productividad

		Productividad		Total	
		A	CASI		
		VECES	SIEMPRE		
Control	CASI NUNCA	Recuento	1	2	3
		% del total	2,0%	4,0%	6,0%
	A VECES	Recuento	17	3	20
		% del total	34,0%	6,0%	40,0%
	CASI	Recuento	1	23	24
		% del total	2,0%	46,0%	48,0%
SIEMPRE	Recuento	0	3	3	
	% del total	0,0%	6,0%	6,0%	
Total	Recuento	19	31	50	
	% del total	38,0%	62,0%	100,0%	

Figura 5

Relación entre Control y Productividad



El 2% de los encuestados dijeron que la productividad se ofrece a veces, y el 4% dijeron que se da casi siempre, y el 6% de los encuestados dijeron que el control no se da casi nunca.

Del 40% de los encuestados dijeron que a veces se ofrece el control, el 34% dijeron que la productividad se ofrece a veces y el 6% dijeron que la productividad se da casi siempre.

El 46% de los encuestados dijeron que la productividad ocurre casi siempre, frente al 2% dijeron que solo ocurre a veces y el 48% de los encuestados dijeron que el control está casi siempre presente.

Entre el 6% de los encuestados, el 6% dijeron que la productividad está casi siempre presente, mientras que el 6% dijeron que el control suele estar presente.

En resumen, todos los miembros del personal de una organización de redes de telecomunicaciones independientemente del grado de control, el 38% dijeron que a veces ocurre la productividad y el 62% dijeron que casi siempre se da la productividad.

4.2. Estadísticas Inferencial

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

H₀: La distribución de los datos de la muestra es normal

H₁: La distribución de los datos de la muestra no es normal

Regla de decisión:

Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la H₀

Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la H₀

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Procesos	,310	50	,000	,769	50	,000
Productividad	,401	50	,000	,616	50	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

El resultado de la prueba de normalidad, que figura en la tabla 11, fue igual a 50 colaboradores, por lo que se utilizó el estadístico de Kolmogorov – Smirnov. El resultado permitió aceptar la H₁, cuya prueba indicaba que los datos de la muestra no seguían una distribución normal y cuyo nivel de significación era 0,000 inferior al nivel de significancia de 0,05. Entonces, la teoría se puso a prueba, donde se utilizó el estadístico de correlación de Rho Spearman.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Hipótesis General

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación entre Gestión de Procesos y Productividad

H₁: Existe relación entre Gestión de Procesos y Productividad

Regla de decisión:

Si p valor es ≥ 0.05 se acepta la H₀

Si p valor es < 0.05 se rechaza la H₀

Tabla 12

Correlación de la hipótesis general: Gestión de procesos y Productividad

			Gestión de Procesos	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Se puso a prueba la hipótesis general y los resultados se muestran en la tabla 12. Se pudo descartar la H_0 y aceptar la H_1 , que demostró una correlación entre las variables, porque el valor de significancia de 0,000; es decir, inferior a 0,05. Además, se produjo un Rho de Spearman de 0,527, y que reveló una correlación positiva considerable donde se verifica en la valorización de escala en el Anexo 4.

4.3.2. Hipótesis Específicos

Tabla 13

Correlación de la hipótesis específica: Planificación y Productividad

			Planificación	Productividad
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Los resultados de la prueba hipótesis específica que se muestran en

la tabla 13, donde el valor de significancia de 0,000 que es inferior a 0,05, permite rechazar H_0 y aceptar H_1 , lo que demuestra que existe una relación entre planificación y la productividad. También se obtuvo un Rho de Spearman de 0,696 y descubrió una correlación positiva considerable con la escala de valorización que se muestra en el Anexo 4.

Tabla 14

Correlación de la hipótesis específica: Calidad y Productividad

			Calidad	Productividad
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Los resultados de la prueba de hipótesis específico se muestran en la tabla 14, donde el valor de significancia de 0,000 es inferior a 0,05, lo cual permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , lo que muestra que existe una correlación entre calidad y productividad. Además, se encontró un Rho de Spearman de 0,658, y cuando se contrastó esta cifra con la escala de valorización reportada en el Anexo 4, reveló una correlación positiva considerable.

Tabla 15

Correlación de la hipótesis específica: Control y Productividad

			Control	Productividad
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Los resultados de la prueba de hipótesis específico se muestran en la tabla 15, donde el valor de significancia de 0,000, que es inferior a 0,05, permite rechazar la H_0 y aceptar la H_1 ; lo que sugiere que existe correlación entre el control y la productividad. Además, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,684, y al contrastar esta cifra con la escala de valorización que se muestra en el Anexo 4, se demostró que existe una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de un estudio se compararon con los otros estudios que sirvieron de antecedente a la investigación, fue posible mantener una relación sobre la gestión de los procesos y la productividad de los empleados en una organización de redes de telecomunicaciones.

El objetivo general de este estudio fue determinar la relación de gestión de procesos y la productividad en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022. El resultado de Rho de Spearman fue de 0,527, donde indico una evidencia de correlación positiva considerable entre ambas variables. El estudio de Guivar et al., (2020) llegó a la conclusión que la empresa está estrechamente relacionada con los factores de productividad y gestión de procesos porque el Rho de Spearman arrojó un valor de 0,655, que indica una correlación positiva considerable. Esto explico que los resultados de ambos estudios se corroboren entre sí. Por otro lado, la gestión de procesos es el método a través del cual se recogen todos los datos de ejecución de una empresa con la ayuda de los colaboradores, para proceder con el proceso del mismo de tal manera que conlleve a una eficiencia de lo ejecutado; cumpliendo con una planificación y objetivos proyectados por un jefe o coordinador del área de trabajo. (Maldonado, 2018)

Para el primer objetivo específico se propuso el siguiente: determinar la relación entre la planificación y la productividad de una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022; como referencia en la tabla 13, el resultado de Rho de Spearman fue de 0,696, lo que indico una correlación positiva considerable. También, se compararon los resultados con los estudios de Alcávar y Guapi (2018), que llegaron a la conclusión de que la empresa influye directamente entre las variables de productividad y satisfacción laboral ya que el Rho de Spearman fue de 0,322, esto indicó una correlación positiva media. Sin embargo, a pesar de que las correlaciones entre las variables coinciden, estos discrepan en el resultado ya que es inferior al obtenido. Asimismo, los autores Eneque y Tello (2020) mencionó que la productividad en una organización existe dos factores que

son los siguientes: internos, que son los factores duros blandos y duros y los externos, los recursos naturales y la respectiva administración; donde todo esto permite a que la organización sea mucho más productiva siempre y cuando tenga una planificación concisa y clara.

Para el segundo objetivo específico se propuso lo siguiente: determinar la relación de la calidad y la productividad de una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022, se utilizó como referencia la tabla 14 y el resultado de Rho de Spearman fue de 0,658, lo que indica una fuerte correlación positiva considerable. El resultado también se comparó con una investigación de Vera (2021) que encontró una conexión directa entre el bienestar del colaborador y la productividad, ya que el Rho de Spearman fue de 0,510, lo que indica una correlación positiva considerable. Por ello, los resultados de ambas investigaciones son coherentes entre sí. Por otro lado, Rincón (2001) manifestó que la productividad es un factor de crecimiento económico a base de indicadores que le permite medir los indicadores de los diversos procesos.

Para el tercer objetivo específico se dedujo lo siguiente: determinar la relación del proceso de control y la productividad de una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022; donde utilizó con referencia la tabla 15 y el resultado de Rho de Spearman fue de 0,684, lo que indica una correlación positiva considerable. Esta información también se comparó con la del estudio de Barriga (2021), que se encontró que la empresa se asocia favorablemente a los factores de productividad y motivación, el Rho de Spearman arrojó un resultado de 0,452 lo que indica una correlación positiva media. Sin embargo, aunque los dos estudios muestren una relación, no coinciden ya que el resultado del autor investigado es inferior al obtenido. Además, según Chiang y Ojeda (2013) dado que la eficacia y la eficiente deben estar relacionadas de manera directa, por ende la productividad es el resultado de una gestión eficaz realizados por los colaboradores de una empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primera. – Se logró determinar la gestión de procesos y productividad de una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022, con un Rho de Spearman 0,527 indicando que existe una correlación positiva considerable. Se concluye que, una eficiente gestión de procesos permite lograr una productividad aceptable ya que se encuentra relacionada con la optimización de los procesos alcanzando una productividad favorable, donde se visibilice el manejo de control del desempeño de los colaboradores y satisfacer el requerimiento de servicio de los clientes.

Segunda. - Se logró determinar la planificación y la productividad de una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022, con un Rho de Spearman 0,696 indicando que existe una correlación positiva considerable. Se concluye que, tener un líder estratega y con el manejo de comunicarse permite tener la visibilidad diaria del plan de acción de lo proyectado.

Tercero. - Se logró determinar la calidad y la productividad de una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022, con un Rho de Spearman 0,658 indicando que existe una correlación positiva considerable. Se concluye que, el ofrecer un servicio debe resultar siempre aceptable, ya que permite incrementar la productividad, siempre y cuando la empresa maneje una mejora continua en los servicios que se brindan a los clientes.

Cuarto. - Se logró determinar el control y la productividad de una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022, con un Rho de Spearman 0,684 indicando que existe una correlación positiva considerable. Se concluye que, el colaborador debe tener toda la información y herramientas posibles para ejecutar el trabajo ya que ello reduce al mínimo todas las incidencias que puedan ocurrir en el proceso de tal manera que se alcance la productividad planificada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. – Se recomienda que el área de soporte debe implementar un manejo más rápido y flexible para obtener los datos actualizados a través del sistema de la empresa, ya que permite realizar un seguimiento continuo de los trabajos en ejecución y ejecutados para proceder con la facturación, asimismo se podría cumplir con el tiempo establecido que te impone el cliente.

Segunda. - Se recomienda que el líder cuente con las habilidades necesarias para poder laborar en equipo, y también cuente con personas de apoyo para tener una revisión continúa de los trabajos, ya que, si hubiese algún error, se mantenga la mejora continua; por otro lado, esto mejorara si el líder distribuye y trabaje por bloques de tiempo de lo cual podría tener un orden desde lo más prioritario.

Tercera. – Se recomienda que debe haber una persona especializada con el tema de control de calidad, de tal manera que esta persona verifique que se evite o se reduzca al mínimo todas las mermas y también se elimine procesos que no suman a la gestión. Por otro lado, medir el trabajo de los colaboradores se logra observar la ratio de cada uno, asumiendo lo validado de ello, o también lo contrario.

Cuarta. – Se recomienda que el líder realice comités semanales junto a su equipo de trabajo para la revisión de los resultados de tal forma que ellos se sientan comprometido con las metas proyectadas, asimismo, que todos tengan acceso a las informaciones que se requieren y con las herramientas posibles para poder laborar de manera más eficiente.

VIII. REFERENCIAS

- Alcívar España, G. y Guapi Musbay, D. (2018). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil*. (tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10415>
- Andrade, D. et al., (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador.
- Asher, K., Glaser, J. L., Meyer, P. B., & Stewart, J. (2022). Revisions to BLS quarterly labor productivity estimates: How large are they? *Monthly Lab. Rev* (1), 1-3. <https://n9.cl/vulpl>
- Barragán et al., (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 40(22). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/19402216.html>
- Barriga Andrade, Y. (2021). *La productividad como efecto de la motivación en los trabajadores de la empresa boutique celular SRL – Tacna*. (tesis de maestría, Universidad Privada en Tacna). <Barriga-Andrade-Yesica.pdf> (upt.edu.pe)
- Begazo Villanueva, J. D., & Fernandez Baca, W. (2017). Process management and its relationship with the strategic plan in the context of modernization of public administration Peruvian. <https://doi.org/10.15381/gtm.v19i37.13773>
- Bonilla Olano, E. (2012). The importance of productivity as a component of competitiveness. *Artículos de Revistas Institucionales- Grupo de Desarrollo y Equidad* 5 (2), p. 160. <https://doi.org/10.25100/iyc.v20i1.5897>
- Boucher, J. et al., (2017). Absorptive Capacity: North–South Partnerships and Organizational Learning Within Development Networks. *The European Journal of Development Research* 29, 404–422. <https://doi.org/10.1057/s41287-016-0005-z>
- Cachanosky, I. (2012). Eficiencia técnica, eficiencia económica y eficiencia dinámica. Procesos de Mercado. *Revista Europea de Economía Política*, 9(2), 51-80. [Eficiencia técnica, eficiencia económica y eficiencia dinámica](Eficiencia_técnica,_eficiencia_económica_y_eficiencia_dinámica) (googleusercontent.com)
- Carranza Vilahur, L. et al., (2016). Implementación de la gestión por procesos en la

- Eneque Flores, K. y Tello Barahona, J. (2020). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Comercio industria y servicios GMV*. (tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). <https://n9.cl/4fcqw>
- Espinoza Córdova, S. (2021). *Satisfacción laboral y productividad en la empresa telecomunicaciones Josol*. (tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). <https://n9.cl/8lg44>
- Guivar et al., (2020). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima – 2020*. (tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas). <https://n9.cl/5hh9n>
- Gutiérrez Gómez, G. (2013). *Teoría general de sistemas*. Editorial USTA. [Teoría general de sistemas.pdf \(usta.edu.co\)](Teoría general de sistemas.pdf (usta.edu.co))
- Hernández Rodríguez, O. (2016). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. (4° ed). Editorial Universidad de Costa Rica.
- Homero César, F. (2021). *Gestión de almacenes para incrementar la productividad del área de despachos de una empresa de Telecomunicaciones, Surco 2020*. (tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). [Felipe SHC-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](Felipe SHC-SD.pdf (ucv.edu.pe))
- Jiménez Amésquita, J. (2020). *Implementación de la gestión por procesos en el proceso de seguimiento y liquidación de proyectos en una empresa de telecomunicaciones*. (tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <https://n9.cl/oqp1h>
- Jiménez, E. y Gia, I. (2015). *Econometría aplicada*. Madrid: Ediciones Paraninfo
- Kishore Vashist, J., & Dwivedi, P. (2017). Impact assessment of Velocity Model of Efficiency on Employee Efficiency. *Amity Global Business Review*, 12, 15-21. : <https://cutt.ly/quvAgW4>
- Koonsanit, K. & Nishiuchi, N. (2021). Predicting Final User Satisfaction Using Momentary UX Data and Machine Learning Techniques. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(7), 3136-3156. <https://bit.ly/3zrEET0>
- López, C. (2009). *La teoría Z de William Ouchi*. El Cid Editor. <https://www.gestiopolis.com/teoria-z-william-ouchi/>
- Madero Gómez, S. (2019). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction. *Acta universitaria*, 29.

- <https://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/2153/3290>
- Maldonado José, A. (2018). *Gestión de Procesos*. Editorial Issuu. [gestión de procesos | José ángel Maldonado - academia.edu](https://gestión.de.procesos|José.ángel.Maldonado-.academia.edu)
- Mishra, P. et al., (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of cardiac anaesthesia*, 22(1), 67. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6350423/>
- Mousalli, G. (2017). Los instrumentos de la evaluación de la investigación educativa. *ResearchGate*, 6. <https://n9.cl/sqrvo>
- Muñoz Veloz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* (tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Olaya Rosas, I. (2021). Características de control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas. (tesis de título, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote). <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25499>
- Ñaupas, H. et. at. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Scharager, J y Armijo, I. (2018) Metodología de la Investigación para las Ciencias Sociales. *Pontificia Universidad Católica de Chile*, 1. <https://n9.cl/z8rhq>
- Vargas et al., (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista Euken Bidikay*, 9(13), pp. 129-153. <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444>
- Vera Esquivel, K. (2022). *Bienestar emocional y productividad en asesores comerciales de empresa de telecomunicaciones, sedes Cusco, Puno, Tacna, Moquegua, 2021.* (tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). <https://n9.cl/jw2e0>
- Villalba Noriega, D. (2021). Improvement of customer satisfaction of a public lighting service. *EmTHYMÓS, Journal of Business Studies*, 2(1), 11-31. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3774601>.
- Zamora Mauro, H. (2017). *Teoría de la Gestión por Procesos: Un Análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital “Sor María Ludovica” de*

La Plata. (tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Plata).
<https://doi.org/10.35537/10915/61203>

IX. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de procesos	Según Maldonado (2018), La gestión de procesos es la organización que fomenta todos los colaboradores de una empresa con el uso eficiente de los recursos en lo cual la visión del cliente es primordial para mejorar o rediseñar las actividades.	Se realizó la medición de la variable gestión de procesos donde se utilizó el cuestionario distribuido por tres indicadores por cada dimensión mediante la aplicación de escala de likert.	Planificación	Liderazgo	Ordinal Medición Likert 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				Estrategias	
				Comunicación	
			Calidad	Valor agregado	
				Estandares de calidad	
				Quejas y sugerencias	
			Control	Tecnología de información	
Política y normas					
Autocontrol					
Productividad	Chiavenato (2000) citado Chiang y Ojeda (2013), define que la productividad es un efecto de la administración de diversos recursos ya que tiene una relación de manera directa con el recurso y producto en un sistema productivo.	Se realizó la medición de la variable productividad donde se utilizó el cuestionario que esta distribuido por tres indicadores por cada dimensión mediante la aplicación de escala de likert.	Eficacia	Satisfacción del cliente	Ordinal Medición Likert 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				Cumplimiento de tareas	
				Logro de objetivos	
			Eficiencia	Optimización de recursos	
				Personal calificado	
				Motivaciones	
			Incentivos	Incentivo social	
Incentivo económico					
Incentivo educativo					

Nota: Elaboración propia

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario – Gestión de procesos

Introducción:

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información necesaria que permita dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados. En ese sentido, resulta importante recalcar que la información o datos obtenidos serán utilizados estrictamente con fines académicos.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

Instrucciones:

De las interrogantes que se muestran en el presente instrumento, se solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

PRIMERA VARIABLE: Gestión de procesos			
Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Tipo de escala
Planificación	Liderazgo	La alta dirección sociabiliza los objetivos con todos los colaboradores.	ORDINAL
		Los gestores son proactivos al realizar sus coordinaciones.	
	Estrategias	La empresa de redes de telecomunicaciones identifica las habilidades y destrezas de los colaboradores.	
		La información que brindan los colaboradores se pueden utilizar para una toma de decisión.	
	Comunicación	Existe una comunicación abierta entre todos los que conforman la empresa.	
		Los avances y logros que tiene la empresa se les comunica de manera periódica.	
Calidad	Valor agregado	Las empresas de redes de telecomunicaciones innovan constantemente nuevos procedimientos.	Escala de valoración: Likert
		Los procedimientos son de forma sistemática para reducir el tiempo de trabajo.	
	Estándares de calidad	Las empresas de redes de telecomunicaciones cuentan con productos de alta calidad.	
		Los proveedores de las empresas de redes de telecomunicaciones son evaluados por los encargados.	
	Quejas y sugerencias	Los clientes se encuentran insatisfechos por los servicios que se brindan.	
		Los datos (reclamos, quejas y sugerencias) se procesan para mejorar la calidad de los servicios.	
Control	Tecnología de información	Los programas que se utilizan son confiables y seguros.	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
		Las informaciones del sistema se evalúan de manera periódica.	
	Política y normas	La empresa de redes de telecomunicaciones prioriza y promueve la inducción al personal.	
		A los nuevos colaboradores se les capacita en su puesto de trabajo.	
	Autocontrol Tecnología de información	El colaborador puede realizar una toma de decisión sin consultar al jefe inmediato.	
		Los programas que se utilizan son confiables y seguros.	



Cuestionario – Productividad

Introducción:

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información necesaria que permita dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados. En ese sentido, resulta importante recalcar que la información o datos obtenidos serán utilizados estrictamente con fines académicos.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

Instrucciones:

De las interrogantes que se muestran en el presente instrumento, se solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

SEGUNDA VARIABLE: Productividad			
Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Tipo de escala
Eficacia	Satisfacción del cliente	La satisfacción al cliente es fundamental para el incremento en la productividad.	ORDINAL Escala de valoración: Likert 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
		Los clientes tienen una gran satisfacción por los trabajos que realizan las empresas de redes de telecomunicaciones.	
	Cumplimiento de tareas	Las empresas de redes de telecomunicaciones son eficientes en los cumplimientos de tareas.	
		Los colaboradores cumplen con las asignaciones de sus tareas en el tiempo establecido.	
	Logro de objetivos	Lograr los objetivos planificados son fundamentales para las empresas de redes de telecomunicaciones.	
		Los colaboradores de las empresas de redes de telecomunicaciones cumplen con los objetivos propuestos.	
Eficiencia	Optimización de recursos	La optimización de recursos ayuda a incrementar la productividad.	
		Los colaboradores utilizan de manera eficiente los recursos al momento de realizar sus trabajos.	
	Personal calificado	Contar con personal calificado es importante para la identidad.	
		Trabajar con personas calificadas incrementa la productividad y el aprendizaje.	
	Motivaciones	La motivación al personal es importante para cumplir con los objetivos trazados.	
		Las empresas de redes de telecomunicaciones cuentan con líderes con habilidades blandas.	
Incentivos	Incentivo social	Los colaboradores que conforman la empresa participan en eventos sociales.	
		La participación de los colaboradores es importante en las reuniones laborales.	
	Incentivo económico	La empresa de redes de telecomunicaciones brinda un salario aceptable.	
		Los bonos o comisiones es importante porque fomenta el mejor desempeño.	
	Incentivo educativo	La empresa de redes de telecomunicaciones brinda mayor oportunidades laborales.	
		La empresa de redes de telecomunicaciones brinda apoyos en estudios a sus colaboradores.	

Anexo 3. Escala de Alfa de Cronbach

Rango de decisión del Rho de Spearman	
.81 a 1.00	Muy alta
.61 a 0.80	Alta
.41 a 0.60	Moderada
.21 a 0.40	Baja
.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Bolívar (2002)

Anexo 4. Escala de valorización de Rho de Spearman

Rango de decisión del Rho de Spearman	
-0.90 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
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

Fuente: Hernández et al., (2014)

Anexo 5. Validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Baylo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Meza Vicuña, Daniela Medalf

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					95
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					95
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					95
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DE PROCESOS

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			

15	X			
16	X			
17	X			
18	X			

III. OPINION DE APLICACION:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

95 %

Ate, 18 de setiembre del 2022



Dr. Carlos Enrique Anderson Bayón
Firma de experto informante
DNI N° 16498130

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración.
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Meza Vicuña, Daniela Medall

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:
ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: PRODUCTIVIDAD

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			

III. OPINION DE APLICACION:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

95 %

Ate, 18 de setiembre del 2022



Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén
 Firma de experto informante
 DNI N° 16498130

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. ALVA ARCE, Rosel César
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial – UCV- ATE
 I.3. Especialidad del experto: Administración – Recursos Humanos
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Meza Vicuña, Daniela Medalit

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				78	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				78	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				78	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				78	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				78	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				78	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				78	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					78	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DE PROCESOS

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

16	✓			
17	✓			
18	✓			



III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

CALIFICACIÓN – MUY BUENO

El Instrumento de Investigación reúne las exigencias académicas.

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

78%

Ate, 20 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N° 10487368

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. ALVA ARCE, ~~Bogel~~ César
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial – UCV ATE
 I.3. Especialidad del experto: Administración – Recursos Humanos
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Meza Vicuña, Daniela Medalk

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				78	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				78	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				78	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				78	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				78	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				78	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				78	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					78	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: PRODUCTIVIDAD

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			

18	✓			
----	---	--	--	--

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

CALIFICACIÓN – MUY BUENO

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

78%

Ate, 20 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N° 10487368

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

 I.1. Apellidos y nombres del informante: **Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX**

 I.2. Cargo e Institución donde labora: **Docente a tiempo Parcial - UCV**

 I.3. Especialidad del experto: **Investigación**

 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario**

 I.5. Autor del instrumento: **Meza Vicuña, Daniela Medalit**
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION DE PROCESOS

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICA

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

87%

Ate, 15 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: **Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX**
 I.2. Cargo e Institución donde labora: **Docente a tiempo Parcial - UCV**
 I.3. Especialidad del experto: **Investigación**
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario**
 I.5. Autor del instrumento: **Meza Vicuña, Daniela Medalit**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: PRODUCTIVIDAD

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICA

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

87%

Ate, 15 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N° 08814139

Anexo 6. Matriz de datos Excel

ITEM	V1. GESTIÓN DE PROCESOS																	V2. PRODUCTIVIDAD																			
	D1 PLANIFICACIÓN					D2 CALIDAD					D3 CONTROL							D1 EFICACIA					D2 EFICIENCIA				D3 INCENTIVOS										
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	3	4	3	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	
2	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	3	4	4	
3	5	3	3	3	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	
4	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	5	3	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	4	
5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	5	5	3	
6	4	4	4	3	5	5	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	
7	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	
8	5	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
9	4	5	3	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	3	
10	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	
11	5	5	3	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	3	5	
12	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
13	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	
14	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	
15	5	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5
16	3	4	5	5	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	
17	4	5	3	4	3	5	3	5	5	5	3	5	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	3	4	5	
18	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	
19	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	
20	5	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5
21	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	
22	3	5	4	5	4	3	3	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	
23	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	
24	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	
25	4	5	3	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	4	4	3	4	3	3	
26	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	4	
27	4	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	
28	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5
29	5	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	3	
30	3	4	4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
31	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	
32	5	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	3	5	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	
33	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	
34	4	3	3	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	5	3	3	5	3	3	5	4	3	4	5	3	3	
35	3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4
36	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	
37	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	3	4	3	4
38	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	5	
39	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	5	3	
40	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	3	
41	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	5	4
42	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	
43	5	4	3	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	
44	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	
45	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	
46	3	3	5	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3
47	3	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	3	4	
48	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	
49	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	
50	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	

Anexo 7. Turnitin

TESIS MEZA VICUÑA MEDALIT 07.11 - copia.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

14%

2

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo](#)

Trabajo del estudiante

3%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

[Submitted to Universidad del Norte, Colombia](#)

Trabajo del estudiante

1%

6

Francisco J. García-Rodríguez, Carmen-Inés Ruiz-Rosa, Esperanza Gil-Soto, Desiderio Gutiérrez-Taño. " Promoting entrepreneurship education among university students: design and evaluation of an intervention programme / ", Cultura y Educación, 2016

Publicación

<1%

7

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE REDES DE TELECOMUNICACIONES, CERCADO DE LIMA 2022", cuyo autor es MEZA VICUÑA DANIELA MEDALIT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARDALES CARDENAS MIGUEL DNI: 08437636 ORCID: 0000-0002- 1067- 9550	Firmado electrónicamente por: MIBARDALESC el 13-12-2022 19:00:29

Código documento Trilce: TRI - 0440465