



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de procesos y productividad en el área operativa de la Fábrica de
Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Rodríguez Polo, Ronald Frank (orcid.org/0000-0002-1675-2341)

Torres Beltran, Emersson Junior(orcid.org/0000-0001-6689-5132)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragon, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

Mag. Cedron Medina, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO-PERÚ

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a mi familia por apoyarme durante todo este proceso y a Dios por darme salud y fuerzas para lograr mis objetivos.

Rodríguez Polo Frank Ronald

A Dios por brindarme su luz en mi camino

A mi familia por el apoyo

A mis padres por ser mi motivo de superación

Torres Beltrán Emersson Junior

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por permitirme iluminar mi camino en este proyecto y agradecer también a mi familia por su apoyo incondicional durante todo el trayecto de mi carrera el cual es muy importante para mí y gracias a los docentes por brindarme conocimientos necesarios para ser un buen profesional.

Rodríguez Polo Frank Ronald

Gracias a Dios por concederme disfrutar de mi familia, gracias a ellos por apoyarme en cada proceso de mi vida, gracias a la vida por demostrarme lo bella que es y lo recto que puede llegar a ser; gracias a mi familia por aceptar la decisión de cumplir con mis sueños y consentir cumplir con eminencia en el desarrollo de mi tesis. Gracias por todo.

Torres Beltrán Emersson Junior

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	4
III. METODOLOGÍA:.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	8
3.2. Variables y operacionalización:.....	8
3.3. Población (Criterio de selección), Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis:.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	10
3.5. Procedimientos:.....	12
3.6. Método de análisis de datos:.....	12
3.7 Aspectos éticos:.....	12
IV. RESULTADOS:.....	13
V. DISCUSIÓN:.....	21
VI. CONCLUSIONES:.....	25
VII. RECOMENDACIONES:.....	26
REFERENCIAS:.....	27
ANEXOS:.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 4.1.</i>	<i>16</i>
<i>Nivel de gestión de procesos en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 4.2.</i>	<i>17</i>
<i>Niveles de las dimensiones de la gestión de procesos en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 4.3.</i>	<i>18</i>
<i>Nivel de productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 4.4.</i>	<i>19</i>
<i>Niveles de las dimensiones de productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 4.5</i>	<i>20</i>
<i>Relación entre la productividad con la dimensión identificación del proceso de la variable gestión de procesos en el área operativa de la fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 4.6</i>	<i>21</i>
<i>Relación entra la productividad con la dimensión Comprensión del proceso de la variable gestión de procesos en el área operativa de la fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 4.7</i>	<i>22</i>
<i>Relación entra la gestión de procesos y productividad en el área operativa de la fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022.....</i>	<i>22</i>

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022. El enfoque fue cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental, de corte transversal, estudio correlacional; las muestras fueron de 31 colaboradores del área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022; se usó dos cuestionarios con validez de contenido y su confiabilidad según el Alfa de Cronbach dio como resultado 0.815 y 0.842. En el procesamiento de datos se usó el programa estadístico SPSS y Excel. Entre los resultados se encontró que la gestión de procesos presenta un nivel regular 58.1%, mientras que la productividad presenta un nivel regular en un 67.7%. Debido al valor de coeficiencia de correlación de Spearman= 0.045, que indica una correlación positiva débil y a la significancia ($p > 0.05$). Se concluye que existe relación significativa entre la gestión de procesos y productividad en la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022; La gestión de procesos ayudara a los gerentes a mirar dentro de su empresa y entender cómo es que trabaja cada actividad del negocio.

Palabras clave: Gestión de procesos, productividad, gestión operativa

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between process management and productivity in the operational area of the Avalos SAC Footwear Factory in the Future 2022. The approach was quantitative, applied type, non-experimental design, cross-sectional, correlational study; the samples were from 31 collaborators from the operational area of the Avalos SAC Footwear Factory in the Future 2022; Two questionnaires with content validity were used and their reliability according to Cronbach's Alpha resulted in 0.815 and 0.842. In data processing, the statistical program SPSS and Excel were used. Among the results, it was found that process management presents a regular level of 58.1%, while productivity presents a regular level of 67.7%. Due to Spearman's correlation coefficient value= 0.045, which indicates a weak positive correlation and significance ($p > 0.05$). It is concluded that there is a significant relationship between process management and productivity in the Avalos SAC Footwear Factory in the Future 2022; Process management will help managers look inside their company and understand how each business activity works.

Keywords: Process management, productivity, operational management

I. INTRODUCCIÓN:

La gestión de procesos significa asumir una responsabilidad en el manejo y control de las actividades, organizando los recursos necesarios para llevar a cabo todos los procesos de manera óptima. Dentro de la gestión de procesos es claro señalar que el mejor resultado de un buen manejo de los procesos es alcanzar de forma óptima la productividad, porque permite producir bienes y servicios en una mayor cantidad con el menor tiempo establecido, logrando aprovechar los recursos disponibles satisfaciendo la necesidad de los clientes.

En la actualidad con un mundo más globalizado, muchas empresas tienen una problemática con respecto a estas variables, tales como la falta de programación de actividades, definición de horarios y supervisión de las mismas. De igual manera con relación a la productividad, la problemática se centra en la falta de una implementación de maquinaria e infraestructura necesaria para llevar a cabo el desempeño óptimo de todos los procesos. En la fábrica Calzados Avalos SAC, la process management ha venido teniendo ciertas problemáticas, tales como la programación de horarios, falta de aplicación de funciones estandarizadas, la poca implementación de tareas centralizadas a la mejora continua y capacitación de los procesos. Así mismo, también se ha visto reflejado irregularidades con la productividad, debido al manejo de recursos y maquinarias insuficientes para un desempeño óptimo, falta de acceso a un espacio de mayor rendimiento, problemas de iluminación, ruido, etc.

La investigación es necesaria porque permitirá descubrir lo importante que es la gestión de procesos con respecto a la productividad. En la process management, la importancia se establece en que los resultados se consigan con mayor eficiencia siempre cuando las tareas y los bienes se relacionan siendo gestionado como un proceso, ayudando a contribuir con el crecimiento y cumplimiento de objetivos. De esta manera también existe una relación con alcanzar la productividad, ya que es importante por ser uno de los factores clave para cualquier empresa, porque permite producir la mayor cantidad en el mejor

tiempo posible, con la máxima eficiencia y eficacia de todas las actividades y procesos. Los resultados permitirán conocer la relación que hay en la gestión de procesos con la productividad dentro de la empresa.

El problema fundamental de la empresa es ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos con la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022?

Justificación práctica: Ayudará a resolver el problema de la mayoría de empresas que se ven vulneradas por no llevar a cabo una gestión de procesos para lograr alcanzar de manera óptima la productividad. Además, permitirá conocer la importancia de la prioridad que deben tener las empresas con alcanzar la eficacia y eficiencia máxima de todos sus procesos.

Justificación social: La investigación permitirá ayudar a todas aquellas personas que busquen crecer en todo tipo de negocio debido a la importancia de la process management con relación a la productividad. Esta investigación beneficiará sobre todo a la Fábrica de Calzados Avalos SAC para que puedan llevar a cabo mejor sus procesos de gestión y productividad.

Justificación Conveniencia: La investigación es conveniente para conocer una de las tantas claves que son importantes para lograr el éxito de la empresa, los resultados de la relación de la process management y su vínculo con la productividad nos ayudarán llegar a ello.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión de procesos con la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022

El objetivo específico 1 es evaluar la gestión de procesos en el área operativa en la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022. El objetivo específico 2 es analizar la productividad en el área operativa en la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022. El objetivo específico 3 es medir las dimensiones de la gestión de procesos con la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022

La hipótesis de nuestra investigación es que la relación de la gestión de procesos con la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022 es deficiente.

II. MARCO TEÓRICO:

El autor Bustamante y Santa (2020) En su estudio; donde dicho propósito es decretar la influencia de la Gestión por Procesos en la Productividad en el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. El método aplicado fue el diseño correlacional descriptivo. Su población de estudio se conformó por el total de trabajadores de la empresa, siendo un total de 32 colaboradores. La muestra fue no probabilística ya que se tomó toda la población para la muestra. Para el análisis y recopilación de datos se empleó la encuesta, así mismo el cuestionario. En sus resultados, se permitió deducir que el proceso de logística es el más importante de la empresa, pero que necesita mejoras significativas, además del requerimiento de mejores capacitaciones de los trabajadores, implementar una mejora tecnológica que los potencie a ser mucho más eficientes, finalmente llegando a la conclusión que la productividad tiene una importante influencia en la gestión logística, requiriendo una mejorar en sus procesos para no poner en riesgo la productividad.

El creador Henry (2021) En su investigación; el autor tuvo como objetivo de investigación, descubrir relación existente entre productividad y la process management, principalmente en el área operativa de la organización. El método utilizado fue de nivel correlacional y descriptivo. La población de estudio fue de un total de 112 trabajadores, que pertenecen a los talleres de estudio de cerámica de Lima, el muestreo fue por conveniencia, su instrumento fue el temario y por medio de la técnica de encuesta se recolectaron los datos. Por medio de la recopilación de datos, los resultados determinaron que, entre la productividad y la process management, si se halla una correlación, principalmente en el nivel productivo de los colaboradores que forman parte del campo operativa de la compañía. Con la correlación Rho de Spearman se permitió concluir que existe una relación que directamente influyen ambas variables de process management y la productividad de los colaboradores.

El inventor Carrasco (2021) En su estudio; dicha investigación tenía como propósito crear una nueva propuesta de gestión de procesos, con el propósito de aumentar la productividad en la empresa. Este estudio fue de tipo descriptiva y aplicada, diseño

no experimental. Un total de 21 colaboradores del área de sellado, conforman la población, de igual forma la muestra fue la misma, la encuesta fue la técnica utilizada para almacenar y posterior análisis los datos. En sus resultados se encontró que los problemas principales eran la ubicación de las cajas que se encontraban en la línea de producción y las paradas de máquina, además era importante crear e implementar una nueva gestión de procesos. Se concluyó que la process management si permite acrecentar notoriamente la productividad del ambiente operativo de sellado en el complejo agroindustrial BETA S.A.

El productor Acuña (2020) En su estudio; tenía como meta diseñar una nueva propuesta de process management para regenerar la productividad en el ambiente de planes de la empresa Grupo Strategys S.A.C. El estudio fue con una finalidad aplicada, descriptiva según su alcance y de enfoque cuantitativo, diseño pre experimental. El total de 10 trabajadores del ambiente de gerencia de proyectos de la empresa fue considerado como su población de estudio, asimismo se empleó un muestreo no probabilístico. En los resultados se encontró deficiencias y se logró identificar las causas principales por las que se generaban una disminución de nivel productivo en el ambiente de proyectos de la compañía. Finalmente se termina de concluir que la process management y la nueva propuesta, influye de manera positiva en la mejora productiva, generando una eficacia de 80%, eficiencia del 94 % y una productividad del 75 % luego de las mejoras aplicadas, mostrando un incremento considerable del 27.8% en la productividad.

El fundador Carlos (2019), quien señala en su estudio; buscaba determinar que la fabricación de las compañías, interviene en una rivalidad de las organizaciones. El diseño utilizado fue no experimental, transversal y de tipo descriptivo correlacional. La población estimada fue de 518 colaboradores y con una muestra de 139, implementando como técnica la encuesta cuyo instrumento era el cuestionario. Finalmente, luego de un análisis se determinaron los 7 resultados que mostraron que sí influye la productividad, siendo positiva, en la lucha de las MYPES que forman parte del sector textil en Ecuador.

El ejecutor Juan (2017), en su trabajo; el objetivo primordial fue examinar aquellos procesos, con una espera de mejorar la rentabilidad mediante su estudio de su función. La investigación fue de tipo aplicada, los 8 procesos se tomaron como referencia para la población. El escrito de toma de tiempos y las cédulas sobre el alzamiento de procesos se usaron al margen de la entrevista. La conclusión a la que llegaron fue que la amplitud incremento de dos unidades a tres unidades de producción; esto significó un 17 aumento de 50%. Este análisis permitió generar un gran aporte hacia la búsqueda de generar una eficiencia en la productividad a partir de una correcta gestión.

El escritor Velez (2018), en su investigación de titulación de Magister en Dirección de Empresas; propone agregar patrones para su uso de la diligencia de la organización regular de la ciudad de Quito y las modernizadas estructuradas que requiere la compañía. Para agregar la proposición, se identifica los procedimientos que originan validez, los que adeudan seguir francamente, como los medios de suministro y técnicas de negocio; a su vez del soporte y la estrategia. En principio de estos procesos, se considera la adaptación a la mejora continua, se formula un programa de realización del método. El proceso se ha circunstanciado y su parte principal (indicadores de gestión, políticas y documentos) pueden calcular el término de la tarea. Utilizo la investigación aplicada. Finalizando hemos comprobado que la organización experimento grandes reformas desde la práctica de la metodología.

El progenitor Romero (2017) en su estudio para optar al Título de Ingeniero Industrial; desarrolla la intención el cual es la agregación de la proposición de process management en las tareas misioneras y de ayuda a la creación Desayunitos Creando Huella, logrando conseguir el reportaje, para elaborar y legalizar cada proceso. En resumen, si se acomoda la propuesta podremos calcular si cumplen aquellos procesos, por cada uno de los indicadores. Por posterior, los documentos ayudan a acompañar la mejora continua y el proceso.

El causante Medina et al. (2019) en su publicación "*Procedimientos de Gestión de Procesos: Procedimientos y Utilidades de Soporte*", declararon el objetivo de conseguir posicionarse en el cliente, acomodar estrategias y optimizar los procesos

continuamente , demostrando el desarrollo de optimizar procesos de investigación, porque primero se necesita de proceso que tienen huella en la realización de los procesos que compromete conflictos mayores con los clientes, por lo que se concluye que ofrece una serie de procesos prácticos para afianzar el valor que se le brinda a la atención al cliente, y mayor colaboración activa de todos los proceso que permiten a la empresa a su vez tener mejor contacto con sus clientes.

El inventor Pillajo (2018) En su estudio; su meta es agregar pilares de gestión que permiten mejora de la satisfacción del cliente. La eficiencia de la empresa MEDIVANS es baja en el ámbito organizacional, por lo que se implementa en las dos áreas de importancia (operaciones y servicio al cliente) la gestión de procesos. Después se tiene como preferencia y categorización de los procesos, y también se evaluó a 6 trabajadores para monitorear y observar su función de las tareas. Como producto, en el checklist se consiguió un 100% del cumplimiento luego de su final. Opuesto al resultado de la primera realización, se produjo un 2.5% de cumplimiento.

En síntesis, el manual de procesos se estableció de manera segura, cumpliendo con las expectativas de la empresa; así mismo, se halló 11 procesos que no contribuyeron valor.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo aplicada, según Lozada (2014) busca solucionar un problema específico o facilitar soluciones innovadoras a cuestiones que afectan a un individuo, grupo o sociedad, con un enfoque cuantitativo, donde se determina la medición de la gestión de procesos y productividad en el área operativa de la Fábrica De Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022.

Diseño de investigación:

Se usó el diseño no experimental, ya que de acuerdo Marisela (2013) es un diseño metodológico que se ejecuta sin manejar o alterar las variables. Asimismo, será de corte transversal, ya que según Mendivelso y Rodríguez (2018) es un diseño donde las variables se calculan en una población o muestra poblacional, teniendo una doble finalidad: descriptivo y analítico. Teniendo como objetivo esencial identificar lo común de una condición o enfermedad.

Así mismo fue correlacional, Cauas (2015) indica que este tipo de estudio se utiliza para ver el grado en que dos o más variables están enlazadas entre sí.

3.2. Variables y operacionalización:

Las variables que se utilizaron es Gestión de procesos y productividad.

Variable 1: Gestión de procesos:

Definición Conceptual:

Según Zaratiegui y Nogueira (1999) La Gestión por Procesos es la llave para entender la organización como un sistema, superar obstáculos y eliminar los problemas de diseño estructural, lo cual la convierte en una herramienta poderosa por su capacidad de contribuir de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa diseñe y estructure sus procesos al pensar en sus clientes.

Definición Operacional:

Según Centeno y Carlos (2021) La gestión de procesos se entiende desde la dimensión identificar el proceso y comprender el proceso; para poder analizar se hará un cuestionario de 10 preguntas con una medición en escala ordinal tipo Likert.

Indicadores:

Identificación del proceso: Capacitación de procesos, Estandarización de procesos y Complejidad de procesos.

Comprensión del proceso: Tiempo y Actividades.

Escala de medición:

Se empleó una escala de medición ordinal.

Variable 2: Productividad:

Definición Conceptual:

García (2017) define como la relación de los insumos con los productos finalizados, como aquellos bienes que fueron usados y factores que intervinieron para la producción del mismo. La clasificación de la productividad interpreta el útil aprovechamiento de cada una de los elementos de la producción en un periodo determinado. La productividad enlaza lo logrado con los componentes que participan en el proceso, tal como el ámbito del trabajo.

Definición Operacional:

Según Centeno y Carlos (2021) La productividad se calcula en correlación a sus tres dimensiones: capital de activos, capital humano y el medio ambiente en el trabajo; en el análisis de los componentes observables se elaboró un cuestionario de 10 preguntas con una escala de medición ordinal de tipo Likert.

Indicadores:

Capital de activos: Infraestructura y Maquinaria u equipos.

Capital Humano: Esfuerzo Físico.

Medio Ambiente del Trabajo: Ambiente de trabajo y Comodidad laboral.

Escala de medición:

Se empleó una escala de medición ordinal.

3.3. Población (Criterio de selección), Muestra, Muestreo y Unidad de

Análisis:

Población:

Conformado por 37 colaboradores ubicados en la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir.

- **Criterios de inclusión:**

Estuvieron incluidos en la investigación colaboradores activos con consentimiento informado de toda la Fábrica de Calzados Avalos SAC del Porvenir.

- **Criterios de exclusión:**

Estuvieron excluidos de la investigación colaboradores con enfermedades de contagio o que no hayan recibido sus vacunaciones pertinentes, a su vez las áreas de contabilidad y transporte.

Muestra:

Estuvo constituido por 31 colaboradores que forman parte de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir.

Muestreo:

El muestreo fue por conveniencia exigido a que se escogió propiamente a personas que fueron parte de la muestra, apropiada al acceso y disponibilidad de la investigación en sus espacios de tiempo.

Unidad de Análisis:

Cada colaborador de la Fábrica de Calzados Avalos SAC del Porvenir.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se empleó las siguientes técnicas e instrumentos destinados a la recolección de información:

Tabla 1*Técnicas e Instrumentos de recolección de datos aplicada*

Variable de estudio	Técnica	Instrumento
Gestión de procesos	Encuesta	Cuestionario
Productividad	Encuesta	Cuestionario

Validez y Confiabilidad:

Para dar sustento a la validez y confiabilidad de nuestro instrumento, se consideró la validación de tres expertos.

Tabla 2*Listado de evaluadores de instrumentos de recolección de datos*

Instrumentos	Expertos	Grado
Cuestionario/ Cuestionario	1.- MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.	DOCTORA
	2.-CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO	MAGISTER
	3.-ALVAREZ SILVA XIMENA MILAGROS	DOCTORA

Con relación a la confiabilidad de los instrumentos se calculó con el estadístico de Alpha Cronbach siendo resultado .815 de la variable de gestión de procesos y .842 de la variable de productividad. (Anexo 3)

3.5. Procedimientos:

Se coordinó con el gerente general de la fábrica de calzados Avalos S.A.C para explicarle la finalidad de nuestro proyecto para que nos permita acceso a cierta información detallada del balance general, organigrama de funciones, modelos de gestión que se ejecutan, analizando todos sus factores, esto con la finalidad de determinar los objetivos planteados. Los elementos mencionados nos permitieron obtener la información requerida, así mismo se aplicó una encuesta a través del instrumento cuestionario a todos los colaboradores del área operativa de la fábrica de calzados Avalos S.A.C, recolectando así una serie de datos relevantes para posteriormente realizar un análisis profundizado.

3.6. Método de análisis de datos:

Para realizar el análisis de datos correspondiente, se utilizó herramientas de soporte tecnológico y descriptivas, como las hojas de cálculo de Excel y los cuadros estadísticos de SPSS; de esta forma se pudo analizar las variables de estudio, utilizando la información recopilada sobre los modelos de gestión que se ejecutan y todos sus factores, así como la encuesta realizada a los colaboradores del área operativa.

3.7 Aspectos éticos:

Se consideró los principios que abordan la buena práctica investigativa en el marco conceptual, antecedentes y apartados en general, por lo que las citas se han realizado de acuerdo a las normas APA indicando los investigadores; así mismo los lineamientos de estudio de la Universidad César Vallejo. Se aplicaron herramientas para posteriormente ejecutar el procesamiento y análisis de los datos recopilados, sin manipulación con la finalidad de lograr una encuesta exitosa, así como también se estudiaron datos del gerente y el personal operativo de la empresa.

IV. RESULTADOS:

4.1. Generalidades de la Fábrica de Calzados Avalos:

Visión:

Ser una empresa líder en el sector calzado a nivel nacional y convertirnos en una empresa con gran prestigio.

Misión:

Calzados Avalos SAC es una empresa que se esfuerza por brindarle a sus clientes un producto de calzado de calidad, elegante y duradero.

4.2. Objetivo específico 1: Evaluar la gestión de procesos en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir, 2022.

En la tabla 4.1, se ejecutó el análisis descriptivo para identificar los niveles de gestión de procesos en el área operativa en la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir.

Tabla 4.1.

Niveles de gestión de procesos en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022

Nivel	fi	%
Óptimo	9	29.0
Regular	18	58.1
Deficiente	4	12.9
	31	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 31 colaboradores de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir

Interpretación: Según la tabla 4.1, se muestra que la gestión de procesos se encuentra en un nivel regular (58.1%), debido principalmente a la falta de

estandarización de procesos de fabricación, así como también en la falta de tiempo definido para las tareas de los procesos.

En la tabla 4.2, se ejecutó el análisis descriptivo para saber el nivel de las dimensiones de la gestión de procesos en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir.

Tabla 4.2.

Niveles de las dimensiones de la gestión de procesos en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022

Nivel	Identificación del proceso		Comprensión del proceso	
	fi	%	fi	%
Óptimo	6	19.4	10	32.3
Regular	18	58.1	16	51.6
Deficiente	7	22.6	5	16.1
	31	100.0	31	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 31 colaboradores de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir

Interpretación: Según la tabla 4.2, se observa que en la gestión de procesos la dimensión de identificación de proceso tiene el porcentaje de 58.1% calificando a un nivel regular, debido a la falta de capacitación en el proceso de fabricación de calzados, así mismo por la complejidad de los procesos.

4.3. Objetivo específico 2: Analizar la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022.

Tablas 4.3, se desarrolló el análisis descriptivo para notar el nivel Productividad en el área operativa de la fábrica de calzados Avalos SAC en el Porvenir.

Tabla 4.3.

Nivel de productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022

Nivel	fi	%
Óptimo	4	12.9
Regular	21	67.7
Deficiente	6	19.4
	31	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 31 colaboradores de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir

Interpretación: Según la tabla 4.3, se encontró que la productividad se encuentra en un nivel regular (67.7%), debido primordialmente a la falta de capacidad necesaria para la elaboración, también por falta de capacidad del operario y por falta de mejora en el ambiente de trabajo.

En la tabla 4.4, se efectuó el análisis descriptivo para averiguar los niveles de las dimensiones de la productividad en el área operativa de la fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir.

Tabla 4.4.

Niveles de las dimensiones de productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022

Nivel	Capital de activos		Capital Humano		Medio ambiente de trabajo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Óptimo	4	12.9	3	9.7	3	9.7
Regular	15	48.4	23	74.2	22	71.0
Deficiente	12	38.7	5	16.1	6	19.4
	31	100.0	31	100.0	31	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 31 colaboradores de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir

Interpretación: Según la tabla 4.4, se estudia la productividad en función a tres dimensiones, las cuales se aplicaron a los colaboradores de la fábrica de calzados Avalos SAC, dando como resultado, que la dimensión que obtuvo un nivel regular es la de capital humano, con un valor de 74.2%, debido a la falta de capacidad necesaria para elaborar cada proceso, así mismo también a la falta de capacidad del operario.

4.4. Objetivo específico 3: Medir las dimensiones de la gestión de procesos con la variable productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022.

Tabla 4.5

Relación entre la productividad con la dimensión identificación del proceso de la variable gestión de procesos en el área operativa de la fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022.

		Identificación del proceso	Productividad
<i>Rho de Spearman</i>	Identificación del proceso	1.000	.062
	Coefficiente de correlación		.742
	Sig. (bilateral)		
	N	31	31
		<hr/>	
	Productividad	.062	1.000
	Coefficiente de correlación	.742	
	Sig. (bilateral)		
	N	31	31

** La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Nota: Información recolectada en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 31 colaboradores de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir.

Interpretación: Según el análisis de correlación de Rho de Spearman, se ha encontrado una correlación positiva muy baja entre productividad e identificación del proceso con el valor de 0.062. Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar que la relación es no significativa entre la productividad y la identificación del proceso en el área operativa de la fábrica de calzados Avalos SAC.

Tabla 4.6

Relación entre la productividad con la dimensión Comprensión del proceso de la variable gestión de procesos en el área operativa de la fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022.

		Comprensión del proceso		Productividad
Rho de Spearman	Comprensión del proceso	Coeficiente de correlación	1.000	-.019
		Sig. (bilateral)		.919
		N	31	31
	Productividad	Coeficiente de correlación	-.019	1.000
		Sig. (bilateral)	.919	
		N	31	31

** La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Nota: Información recolectada en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 31 colaboradores de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir.

Interpretación: Según el análisis de correlación de Rho de Spearman, se ha podido encontrar que existe una correlación negativa muy baja entre la productividad y la comprensión del proceso con un valor de -0.019. Con respecto a la significancia,

tenemos que el valor de $p > 0.05$, lo que nos permite afirmar que existe una relación no significativa entre la productividad y la comprensión del proceso.

4.5. Objetivo General: Relación entre la variable gestión de procesos y productividad en el área operativa de la fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022.

Tabla 4.7

Relación entre la gestión de procesos y productividad en el área operativa de la fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022.

		Gestión de procesos Productividad		
Rho de	Gestión de	Coeficiente de correlación	1.000	.045
Spearman	procesos	Sig. (bilateral)		.812
		N	31	31
	Productividad	Coeficiente de correlación	.045	1.000
		Sig. (bilateral)	.812	
		N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Nota: Información recolectada en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 31 colaboradores de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir.

Interpretación: Según el análisis de correlación de Rho Spearman, se ha encontrado que el valor es de 0.045, por lo que podemos decir que existe una correlación positiva débil entre gestión de procesos y productividad. En relación a la significancia tenemos que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar que la relación es no significativa entre la gestión de procesos y la productividad. Además, se ha podido encontrar que el P valor es de 0.812, por lo que nos permite aceptar la H_0 .

3.6. Contrastación de hipótesis:

Se planteó la siguiente hipótesis:

Hipótesis de investigación: La relación de la gestión de procesos con la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022 es deficiente.

De acuerdo a los resultados se obtuvo una correlación Rho de Spearman = 0.045 entre las variables gestión de procesos y productividad, con un valor de significancia de un p=valor > 0.05, por lo tanto, se acepta la H de investigación.

V. DISCUSIÓN:

En relación al objetivo específico 1, los resultados muestran que la gestión de procesos se encuentra en un nivel regular (58.1%), debido principalmente a la falta de capacitación en el proceso de fabricación, así como también en la falta de flujogramas de este proceso. De tal manera, se concuerda con lo mencionado por Bustamante y Santa (2020) donde determinan que, antes de ejecutar cualquier función o proceso, es necesario enfocarse primero en el trabajador, que a través del implemento de una capacitación permitirá orientarlos hacia un mejor desempeño. Igualmente está relacionado con lo descrito por Vélez (2018) donde considera que establecer flujogramas jerárquicos de procesos permitirá llevar a cabo un mejor orden y eficiencia de las actividades, debido a que se puede lograr una mejora en la comprensión y capacitaciones de los empleados.

Así mismo, respecto al nivel de gestión de procesos percibidos por dimensiones, encontramos que la dimensión que obtuvo mayor calificación es la Identificación del proceso, logrando un nivel regular entre las dimensiones con un valor de 58.1%, debido a la falta de capacitación en el proceso de fabricación, así mismo por la complejidad de los procesos. Dicho resultado, podemos relacionarlo con lo indicado por Alcántara (2011), que considera que factores como la capacitación, adiestramiento y tecnología, ayudarán a simplificar mejor las tareas que presentar un cierto grado de complejidad, permitiendo así escalar el desempeño de los procesos a un nivel óptimo.

Respecto al objetivo específico 2, los resultados muestran que la productividad se encuentra en un nivel REGULAR (67.7%), debido primordialmente a la falta de capacidad necesaria para la elaboración, también por falta de capacidad del operario y por falta de mejora en el ambiente de trabajo. Dicho así, podemos concordar con lo mencionado por Hernández (2017) considera que las empresas tienen que mantenerse en constante mejora de su parte operativa, principalmente en las capacidades operativas de los colaboradores para la utilización de la infraestructura y conocimientos para fabricar los productos, que optimicen su uso, para alcanzar niveles altos de productividad. No obstante, nuestros resultados

difieren con los de Carlos (2019) considera que la mejora de la productividad surge a partir de establecer metas de producción a un periodo determinado y sistematizar la maquinaria y equipos, considerando que la tecnología ayuda a simplificar los procesos. Esta diferencia de ideas, se debe a que nosotros trabajamos la variable productividad a lo mencionado por García (2017) que nos dice que la productividad se basa en aprovechar aquellos factores que intervienen en la producción, enfocando principalmente en la capacidad de los colaboradores y en las herramientas que utilizan para hacer posible un proceso.

De igual forma, respecto al nivel de productividad percibidos por dimensiones, encontramos que la dimensión que obtuvo mayor calificación es el capital humano, logrando un nivel REGULAR entre las dimensiones con un valor de 74.2%, debido a la falta de capacidad necesaria para elaborar cada proceso, así mismo también a la falta de capacidad del operario. Dicho resultado, no se relaciona con lo descrito por Santa cruz (2019) que indica que cuando la productividad en una empresa actúa de forma exitosa, se debe principalmente a la gestión eficaz de su equipo de trabajo, de la cual se encarga la unidad de Recursos Humanos, de analizar los perfiles de los postulantes y a través de un proceso de selección, se podrá elegir a aquellos que cumplen con las competencias necesarias para realizar un proceso de manera óptima.

En relación al objetivo específico 3, los resultados de la correlación de Rho de Spearman, mostraron una correlación positiva muy baja entre productividad e identificación del proceso con el valor de 0.062. Con respecto a la significancia tenemos que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar que la relación es no significativa entre la productividad y la identificación del proceso en el área operativa de la fábrica de calzados Avalos SAC. Dichos resultados, no se relacionan con los señalados por Bardales (2019) que determina una correlación positiva moderada de (0.498) y una significancia de ($p < 0.05$) determinando una relación significativa entre la dimensión identificación del proceso y la variable productividad. Estos resultados difieren con los nuestros debido a que el impacto que puede tener la identificación del proceso en relación a la productividad es distinto, dependiendo el nivel de

aplicación que se esté dando en la empresa, es decir, si la identificación del proceso es buena, la productividad también lo será.

Según el análisis de correlación de Rho de Spearman, se ha podido encontrar que existe una correlación negativa muy baja entre la productividad y la comprensión del proceso con un valor de -0.019. Con respecto a la significancia, tenemos que el valor de $p > 0.05$, lo que nos permite afirmar que existe una relación es no significativa entre la productividad y la comprensión del proceso. Estos resultados no se relacionan con los obtenidos por Aguilar (2018) que determina una correlación positiva baja de (0.215) y una significancia de ($p < 0.05$) afirmando una relación significativa entre la dimensión comprensión del proceso y la variable productividad. Así mismo, considera que los resultados difieren a partir del impacto que puede llegar a tener la comprensión del proceso dentro de una empresa en relación a la productividad, esto dependerá de que tan bien se esté gestionando; es decir, si el nivel de la comprensión del proceso es óptimo, la productividad también lo será.

Respecto al objetivo general, luego de aplicar la correlación de Rho Spearman, se ha encontrado que el valor es de 0.045, por lo que podemos decir que existe una correlación positiva débil entre gestión de procesos y productividad. En relación a la significancia tenemos que el valor de $p > 0.05$; lo que permite afirmar que la relación es no significativa entre la gestión de procesos y la productividad. Estos resultados se relacionan ligeramente con los hallados por Medina (2019) que nos señala que existe una correlación positiva baja entre la gestión de procesos y productividad, con un valor de 0.236, además siendo no significativa con un valor de $p > 0.05$, por lo cual se recomendó aplicar el método de gestión de procesos para mejorar con ello la productividad. Sin embargo, los resultados no se relacionan con el estudio de Henry (2021) en su investigación determinó una correlación de Rho de Spearman de 0,829 entre las variables gestión de procesos y productividad, afirmando que existe una correlación positiva alta, con una Sig. (bilateral) de 0,000 afirmando que existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad. Esta diferencia se debe a que la productividad puede tener un efecto distinto en relación a la productividad de una empresa y esto dependerá de que tan bien se maneje la

gestión de procesos, ya que tienen una relación directa, es decir que ante una mejor gestión de procesos habrá una mejor productividad; esto dependerá de la forma en que se gestionen los procesos y cada uno de los factores que intervienen en alcanzar dicha productividad.

VI. CONCLUSIONES:

Verificando los resultados de la investigación, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis determino las siguientes conclusiones:

1. No existe conexión significativa entre la gestión de procesos y la productividad en la Fábrica de Calzados Avalos SAC en El Porvenir 2022; debido al valor del coeficiente de correlación de Spearman= 0.045 , mostrando un nivel positivo débil de correlación y a la significación ($p > 0.05$). Por lo tanto, este valor nos permite aceptar la H_1 .
2. La gestión de procesos presenta un nivel regular según el 58.1%, debido a la falta de estandarización de procesos de fabricación, así como también a la falta de un tiempo definido para la realización de tareas de los procesos en la Fábrica de Calzados Avalos SAC en El Porvenir 2022.
3. Respecto a productividad muestra un nivel regular, conforme a las respuestas del 67.7% de los colaboradores, mostrado por la falta de capacidad necesaria para la fabricación de calzados, así como, la carencia de una mejora en el ambiente de trabajo.
4. El coeficiente de correlación de Spearman = 0.062 muestra una relación positiva débil entre identificación del proceso y productividad no significativa.
5. No existe relación entre comprensión del procesos y productividad, debido al valor del coeficiente de correlación de Spearman= -0.019 , que indica un nivel negativo muy bajo de correlación y la significación ($p > 0.05$) indica que no es significativa.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Recomendar al Gerente General de la fábrica implementar el área de administración de operaciones con la contratación de un jefe del área de producción experimentado en utilizar las herramientas y metodologías imprescindibles, lo cual tiene como ventaja: la mejora de planeación, mayor calidad del trabajo, mejor desempeño general de la organización y cumplimiento de los objetivos estratégicos.
2. Se recomienda al Jefe de Producción formar equipos de trabajo de alto rendimiento con la finalidad de mejorar el rendimiento de los colaboradores y lograr una efectividad de los procesos, asegurándose de que las acciones tengan una mejora continua y relevante en el tiempo.
3. Se recomienda al Jefe de Producción proporcione la formación adecuada para mejora la productividad en función de su rol dentro de la organización; por lo que, se aconseja algunas herramientas específicas como diagramas: SIPOC, causa-efecto y de flujo o de actividades.
4. Se encomienda al Gerente General realizar reuniones periódicas con el propósito de lograr el control, mantener la regularidad de los procesos, evaluando constantemente las actividades desde la perspectiva sobre los avances o retrocesos que puedan existir dentro de la fábrica, mejorando la productividad.
5. Se recomienda que dentro de la fábrica se utilice un diagrama de procesos donde se cuente con los siguientes puntos: definir los objetivos y revisar los resultados. Puesto que, con estos datos se tendrá una visión más clara de la realidad de la fábrica y con qué recursos se cuenta en la actualidad.

REFERENCIAS:

- Aguirre Gamboa, Patricia del Carmen (2017). Las TIC en la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje en el área Comunicación Organizacional: licenciatura en Ciencias de la Comunicación. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16),764-788. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498159332033>
- Andrade, A. M., A. Del Río, C. & Alvear, D. L. (2019). Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. *Información tecnológica*, 30(3), 83-94. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300083>
- Barrios Hernández,Karelis, & Contreras Salinas,Jheison & Olivero Vega, Enohemit (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Revista Científica “Información tecnológica”*, 30(2)11-14. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807642019000200103&script=sci_arttext&tIng=n
- Briones-Caicedo, Wilson Roberto, & Guanín-Porras, Edwin Marcelo, & Bajaña-Abril, Ferdinand José, & Morales-Intriago, Fátima Lourdes (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2),1-14. [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181559111001>]
- Bustamante García, A. G., & Santa cruz Arbulú, O. E. (2018). Gestión por procesos y la productividad en el área Logística de la empresa Agropucala SAA, de Pucala, Lambayeque. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7039>
- Cantero-Cora, Hidelvys, & Herrera-González, Yisel, & Leyva-Cardenosa, Elisa, & Nápoles-Vargas, Adrián (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Ciencias Holguín*, 27(2),1-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181566671001>

- Concepción Cuétara, Pedro Manuel, & Rodríguez Companioni, Osmel, & Peñate Hernández, Juan Ismael (2021). La gestión del proceso formativo universitario en el año académico. *EduSol*, 21(77),29-40. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475769312003>
- Crespo, Maria Isabel , & de León Rosales, Lázaro , & Sherwood Ilizastigui, Lourdes , & Hernández Nariño, Arialys , & Rodríguez Casas, Mirian Marlen (2017). Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. *Archivo Médico de Camagüey*, 21(6),717-728. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211153611005>
- Cetina Riaño, Marlen Adriana (2017). Gestión de procesos con BPM. Revista "TIA",4(2),56-59. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/tia/article/view/8387/pdf>
- Constantin Houy, Peter Fettke, & Peter Loos (2017). Empirical research in business process management – analysis of an emerging field of research. *Business Process Management Journal*, 16(4) 619-661. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14637151011065946/full/html>
- Chasiluisa Unda, L. M. (2019). *Estudio de tiempos y movimientos en el área de confección para mejoramiento de los procesos productivos de la empresa Impactex* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización). http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30078/1/Tesis_t1615id.PDF
- Coba Vinueza, X. I. (2019). *Mejora de la productividad de la elaboración de pulpa de fruta, en la procesadora de alimentos foodsanu, mediante la aplicación de la herramienta tqm (total quality management)* (Master's thesis, Quito, 2019.). <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20231/1/CD%209690.pdf>

- Coello, R. D. G. (2021). Mejora de la productividad en la producción de calzado en la empresa Facalsa de la ciudad de Ambato, mediante la estandarización de tiempos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7798-7807. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/876/1198>
- Carrasco Peña, A. (2021). Gestión de procesos para incrementar la productividad en el área de sellado de la empresa Complejo Agroindustrial Beta SA Olmos. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8641>
- De la Nuez Hernández, Diana, & Estrada Blanco, Dianelys (2020). Gestión del proceso de restauración en el Hotel Islazul Pinar del Río. *Avances*, 22(1),81-96. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869115006>
- Delgado Seclén, Gabriel, & Calsina Miramira, Willy (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Datos industriales*, 22(2),173-178. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81662532012>
- Enrique, G. L. (2016). *“Estudio de proceso de producción de calzado y su incidencia en la productividad en la empresa calzado anabel s.a de la ciudad de ambato en el año 2015”*. Ambato-Ecuador: UTI. http://201.159.222.95/bitstream/123456789/145/1/TESIS_GUIDO_ENRIQUE_GUAYTA_LOPEZ.pdf
- F. Barros, X. He, J. A. Holgado-Terriza, & C. Rolland (2018). Gestión de procesos de negocio: una encuesta exhaustiva. *Revista “Hindawi”*, 5(22) 114-119. <https://downloads.hindawi.com/archive/2013/507984.pdf>
- Flores, A, Tello, J. & Vásquez, M. (2020). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “comercio industria y servicios GMV E.I.R.L. *Revista USS*, 7(1). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1355>
- González González, Aleida, & Leal Rodríguez, Lisandra, & Morales Fonte, Daylly, & Martínez Caballero, Daymí (2019). Herramientas para la gestión por

procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV (28), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>

González-Velázquez, Luis, & Cedeño-Millares, Rafael Danilo (2020). La gestión del proceso de transporte de carga para las empresas transportistas. *Ciencias Holguín*, 26(1),43-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407004>

Hidalgo Bárcenas, Norlán, & González Perdígón, Saily, & Lombillo Rivero, Ideleichy (2017). La gestión del proceso de evaluación del desempeño de los docentes en la Educación Superior. *VARONA*, (64),1-13. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360657467003>

Hernandez NA, & Garay CMI, Sherwood IL, & Rodríguez CMM (2017). Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. *Revista "Archivo médico de Camagüey"*, 21(6):717-728. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=78845>

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf>

Llanes-Font, Mariluz, & Salvador-Hernández, Yudith, & Velázquez-Zaldívar, Reynaldo (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, XL (1),59-66. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458834007>

León Medina, Alberto, & Nogueira Rivera, Dianelys, & Hernández Nariño, Arialys, & Comas Rodríguez, Raúl (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería "Ingeniare"*, 27(2) 22-30. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&tlng=en

- Lagos Ruiz, Julianis, & Martínez Trujillo, Nelcy (2021). Gestión por procesos y el referenciación competitivo para la mejora de la calidad de la atención. *Revista Cubana "Infomanejo"*, 6(14), 19-25. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000300018&script=sci_arttext&tlng=pt
- Lozada Orozco, F. J. (2018). *Estudio de tiempos y movimientos para mejoramiento de los procesos productivos de la empresa CALZADO LIWI* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización). http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27817/1/Tesis_1391id.pdf
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext
- Murillo-Párraga, Dayana Yasmín, & Matute-Calle, Blanca Priscila (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868967008>
- Niño Quiroga, H. N. (2021). Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los Talleres de Estudio Cerámico Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67998>
- Ñahui Corcuera, J. F. (2021). Aplicación de la gestión por procesos para incrementar la productividad en el área de operaciones de la empresa WariService SAC 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81419>
- Ortiz-Triana, Viviana Karolina & Caicedo-Rolón, Álvaro Junior. (2016). Programación óptima de la producción en una pequeña empresa de

calzado - en Colombia. *Ingeniería Industrial*, 35(2), 114-130. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200002&lng=es&ting=es

Puvanasvaran, A. P., Muhamad, M. R., Megat, M. H.M. A., Tang, S. H., & Hamouda (2018). Una revisión de las capacidades de resolución de problemas en la gestión de procesos Lean. *Qatar University Digital*, 5(5) 504-511. <https://qspace.qu.edu.qa/handle/10576/10421>

Pérez-González, Judith, & Marín-González, Freddy (2021). Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII (1),162-179. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065533013>

Rodríguez Muñoz, Raúl, & Pérez Fernández, Damayse Ramona (2018). PERFECCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA UNIVERSIDAD. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 22(2),192-213. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357959312011>

Rojas Gonzales, Ana Alicia, (2020). Modelos de gestión por procesos integrados en salud. *Revista "Laguna"*, 12(8) 58-61. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988348X2014000300008

Ramírez Acuña, C. R. (2020). Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de proyectos de la empresa Grupo Strategys SAC. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7622>

Rodríguez-Romero, D. A. (2019). Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/23227>

Recker, J., & Mendling, J. (2017). The State of the Art of Business Process Management Research as Published in the BPM Conference. *Revista*

“Springer”, 6(18), 55-72. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12599-015-0411-3>

Suriadi, S., Weiß, B., Winkelmann, A., ter Hofstede, A. H., Adams, M., Conforti (2019) Current Research in Risk-aware Business Process Management—Overview, Comparison, and Gap Analysis. Revista “Cais”, 34(2), 34-36. <https://aisel.aisnet.org/cais/vol34/iss1/52/>

Travieso Ramos, Nadina, & Pérez Andrés, Irela Yolaidys (2019). La formación de posgrado para la gestión del proceso de evaluación de tecnologías sanitarias desde una perspectiva teórica. *MEDISAN*, 23(2),380-393 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368459444016>

Torres Páez, Carlos César, & Capote Pérez, Raysa, & del Castillo Sánchez, Luis (2017). Procedimiento para la gestión del proceso de financiación del desarrollo local. *Avances*, 19(4),366-379. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637867020007>

Torres Guananga, Germán Patricio, & Rodríguez León, Juan Carlos, & Inca Falconi, Alex Fabián (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3 (2) 32-37. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articulo/view/600>

Van Der, Aalst (2017). Business Process Management Demystified: A tutorial on models, systems and standards for workflow Management. Revista “Springer”, 25(2) 59-62. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-27755-2_1

Vega Moreno, Carlos Eugenio, & Briones Pereyra, Lisbeth Dora, & Mendoza Corpus, Carlos Alfredo (2021). Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación. Revista “Punkuri”, 1 (2), 70-80. <http://revistas.uns.edu.pe/index.php/PUNKURI/article/view/28/19>

ANEXOS:

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN TEORICA	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
GESTIÓN DE PROCESOS	Según Zaratiegui y Nogueira (1999) La Gestión por Procesos es la llave para entender la organización como un sistema, superar las contradicciones interdepartamentales y eliminar los problemas de diseño estructural, lo cual la convierte en una herramienta poderosa por su capacidad de contribuir de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa diseñe y estructure sus procesos al pensar en sus clientes.	Según Centeno y Carlos (2021) La gestión de procesos se entiende desde la dimensión identificar el proceso y comprender el proceso; para poder analizar se hará un cuestionario de 10 preguntas con una medición en escala ordinal tipo Likert.	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	CAPACITACIÓN DE PROCESOS	ORDINAL
				ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	
				COMPLEJIDAD DE LOS PROCESOS	
			COMPRENSIÓN DEL PROCESO	TIEMPO	
				ACTIVIDADES	
PRODUCTIVIDAD	García (2017) definió que la productividad es la relación de los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron. El índice de productividad expresa el buen aprovechamiento de todos y cada uno de los factores de la producción, los críticos e importantes, en un periodo definido. La productividad vincula la producción lograda con todos los factores que intervinieron en el proceso de la producción, tal como el capital y el trabajo.	Según Centeno y Carlos (2021) La productividad se mide en relación a sus tres dimensiones: capital de activos, capital humano y el medio ambiente en el trabajo; en el análisis de los componentes observables se elaborará u desarrollará un cuestionario de 10 preguntas con una escala de medición ordinal de tipo Likert.	CAPITAL DE ACTIVOS	INFRAESTRUCTURA	ORDINAL
				MAQUINARIAS Y EQUIPOS	
			CAPITAL HUMANO	ESFUERZO FÍSICO	
			MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO	AMBIENTE DE TRABAJO	
				COMODIDAD LABORAL	

ANEXO 2:

Anexo: Instrumento de recolección de datos variables Gestión de procesos Y productividad.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Considerando los alcances de la investigación, acepto llenar el siguiente cuestionario.

SI () NO ()

A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Dónde: Siempre (5) – Casi siempre (4) - A veces (3) - casi nunca (2) - Nunca (1)

Variable 1: Gestión de procesos

Dimensiones	Indicadores	Valores de Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Identificación del proceso	Capacitación de procesos					
	1. Ha sido capacitado en el proceso de la fabricación del calzado					
	2. Considera que la fábrica cuenta con flujogramas que permiten el adecuado proceso de fabricación de calzado					
	Estandarización de procesos					
	3. Existen funciones estandarizadas con su respectivo proceso					
	4. Considera que los procesos que se aplican son estandarizados					
	Complejidad de los procesos					
	5. Considera que algunas fases del proceso tienen dificultad en su fabricación					
	6. La complejidad de un proceso debe ser considerado para un análisis posterior					
Compression del proceso	Tiempo					
	7. Existen horas definidas para las tareas de los procesos					
	8. Los tiempos de descanso en las actividades es de conocimiento de los operarios					
	Actividades					

	9. Los procesos son fáciles de comprender por los operarios					
	10. Existen grupos de trabajo que vigilan los labores para que esté todo en orden					

Variable 2: Productividad

Dimensiones	Indicadores	Valores de Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Capital de activos	Infraestructura					
	1. Considera que la infraestructura está acondicionada para la elaboración de las labores asignadas					
	2. Hay maquinarias y equipos necesarios para la elaboración de las diversas tareas de un proceso					
	Maquinaria y equipos					
	3. Las maquinarias son empleadas por el personal de forma adecuada					
	4. Se cuenta con programas de mantenimiento de prevención para los equipos designados en los diferentes procesos					
Capital humano	Esfuerzo físico					
	5. Los empleados cuentan con la capacidad necesaria para elaborar cada proceso					
	6. Considera que el lugar de trabajo está alineado a las capacidades del operario					
Medio ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo					
	7. El ambiente de trabajo es armonioso					
	8. La fatiga física, el bajo rendimiento, y la falta de motivación, son factores que pueden afectar el ambiente de trabajo y la productividad					
	Comodidad laboral					

	9. Se manejan normas para la tolerancia de ruido y exceso de iluminación para evitar cambios desfavorables en el operario					
	10. El exceso de calor o frío en el ambiente de trabajo dificulta la fabricación					

ANEXO 3: CONFIABILIDAD

VARIABLE: Gestión de procesos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	31	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	31	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.815	10

VARIABLE: Productividad

Resumen del procesamiento de los casos

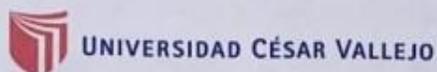
		N	%
Casos	Válidos	31	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	31	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.842	10

ANEXO 4: AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10413655825
CALZADOS AVALOS S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: MARTHA SILVIA DURAND SALINAS	
Nombres y Apellidos: MARTHA SILVIA DURAND SALINAS	DNI: 10413655

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación :	
GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA FÁBRICA DE CALZADOS AVALOS SAC EN EL PORVENIR 2022	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
*EMERSSON JUNIOR TORRES BELTRAN	*71270132
*RONALD FRANK RODRIGUEZ POLO	*72414614

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 5: PORCENTAJE DE SIMILITUD DEL TURNITIN (IX CICLO)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de procesos y productividad en el área operativa de la
Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022**

AUTORES:
Rodríguez Polo Ronald Frank (Orcid:0000-0002-1675-2341)
Torres Beltrán Emersson Junior (Orcid:0000-0001-6689-5132)

ASESORA:
Dra. Aguilar Aragón Nancy Delfilia (Orcid:0000-0002-1536-3109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo sostenible, emprendimiento de responsabilidad social

Resumen de coincidencias

23 %

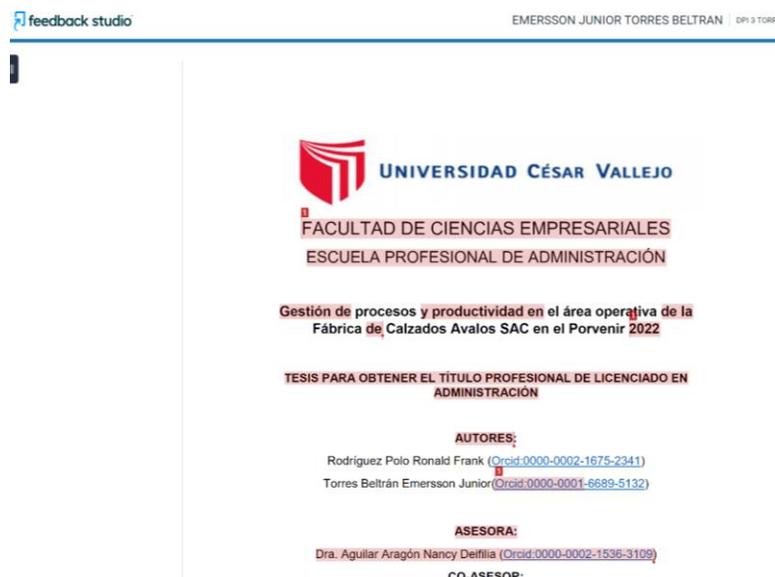
Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.uca.edu.pe	11 %
2	Entregado a Universidad...	3 %
3	library.co	2 %
4	Entregado a Pontificia...	2 %
5	ojs.umoc.cu	2 %
6	repositorio.usa.edu.pe	1 %
7	www.scribd.com	1 %
8	www.didaxare.net	1 %
9	cartesia.org	<1 %
10	dispace.unes.edu.cu	<1 %
11	repositorio.upn.edu.pe	<1 %

ANEXO 6: PORCENTAJE DE SIMILITUD DEL TURNITIN (X CICLO)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de procesos y productividad en el área operativa de la
Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:
Rodríguez Polo Ronald Frank (Orcid:0000-0002-1675-2341)
Torres Beltrán Emersson Junior (Orcid:0000-0001-6689-5132)

ASESORA:
Dra. Aguilar Aragón Nancy Delfilia (Orcid:0000-0002-1536-3109)

CO-ASESOR:

Resumen de coincidencias

12 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	10 %
2	Entregado a CACACE L...	1 %
3	Entregado a Universidad...	<1 %
4	Entregado a Universidad...	<1 %
5	Entregado a Universidad...	<1 %
6	María Teresa Sebastiá...	<1 %
7	Entregado a Universidad...	<1 %

ANEXO 7: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA OPERATIVA EN LA FÁBRICA DE CALZADOS AVALOS SAC - EL PORVENIR 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE PROCESOS	Identificación del proceso	Capacitación de procesos	1. Ha sido capacitado en el proceso de la fabricación del calzado		X		X		X		X		
			2. Considera que la fábrica cuenta con flujogramas que permiten el adecuado proceso de fabricación de calzado		X		X		X		X		
		Estandarización de procesos	3. Existen funciones estandarizadas con su respectivo proceso		X		X		X		X		
			4. Considera que los procesos que se aplican son estandarizados		X		X		X		X		
		Complejidad de los procesos	5. Considera que algunas fases del proceso tienen dificultad en su fabricación		X		X		X		X		
			6. La complejidad de un proceso debe ser considerado para un análisis posterior		X		X		X		X		
	Comprensión del proceso	Tiempo	7. Existen horas definidas para las tareas de los procesos		X		X		X		X		
			8. Los tiempos de descanso en las actividades es de conocimiento de los operarios		X		X		X		X		
		Actividades	9. Los procesos son fáciles de comprender por los operarios		X		X		X		X		
			10. Existen grupos de trabajo que vigilan los labores para que esté todo en orden		X		X		X		X		

Estadísticos de fiabilidad
Alfa de Cronbach .815

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTIVIDAD	Capital de activos	Infraestructura	1. Considera que la infraestructura está acondicionada para la elaboración de las labores asignadas		X		X		X		X		
			2. Hay maquinarias y equipos necesarios para la elaboración de las diversas tareas de un proceso		X		X		X		X		
		Maquinaria y equipos	3. Las maquinarias son empleadas por el personal de forma adecuada		X		X		X		X		
			4. Se cuenta con programas de mantenimiento de prevención para los equipos designados en los diferentes procesos		X		X		X		X		
	Capital Humano	Esfuerzo físico	5. Los empleados cuentan con la capacidad necesaria para elaborar cada proceso		X		X		X		X		
			6. Considera que el lugar de trabajo está alineado a las capacidades del operario		X		X		X		X		
	Medio ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo	7. El ambiente de trabajo es armonioso		X		X		X		X		
			8. La fatiga física, el bajo rendimiento, y la falta de motivación, son factores que pueden afectar el ambiente de trabajo y la productividad		X		X		X		X		
		Comodidad laboral	9. Se manejan normas para la tolerancia de ruido y exceso de iluminación para evitar cambios desfavorables en el operario		X		X		X		X		
			10. El exceso de calor o frío en el ambiente de trabajo dificulta la fabricación		X		X		X		X		

Estadísticos de fiabilidad
Alfa de Cronbach .842


Dra. Mosqueira Rodríguez Guisella B.
DNI 18095897

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

OBJETIVO: VALIDAR LAS VARIABLES DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA

DNI: 18095897

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA OPERATIVA EN LA FÁBRICA DE CALZADOS AVALOS SAC - EL PORVENIR 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE PROCESOS	Identificación del proceso	Capacitación de procesos	1. Ha sido capacitado en el proceso de la fabricación del calzado		X		X		X		X		
			2. Considera que la fábrica cuenta con flujogramas que permiten el adecuado proceso de fabricación de calzado		X		X		X		X		
		Estandarización de procesos	3. Existen funciones estandarizadas con su respectivo proceso		X		X		X		X		
			4. Considera que los procesos que se aplican son estandarizados		X		X		X		X		
	Complejidad de los procesos	5. Considera que algunas fases del proceso tienen dificultad en su fabricación		X		X		X		X			
		6. La complejidad de un proceso debe ser considerado para un análisis posterior		X		X		X		X			
	Comprensión del proceso	Tiempo	7. Existen horas definidas para las tareas de los procesos		X		X		X		X		
			8. Los tiempos de descanso en las actividades es de conocimiento de los operarios		X		X		X		X		
		Actividades	9. Los procesos son fáciles de comprender por los operarios		X		X		X		X		
			10. Existen grupos de trabajo que vigilan los labores para que esté todo en orden		X		X		X		X		

Estadísticos de
fiabilidad
Alfa de Cronbach .815


MG CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO
DNI N° 18070929

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
PRODUCTIVIDAD	Capital de activos	Infraestructura	1. Considera que la infraestructura esté acondicionada para la elaboración de las labores asignadas		X		X		X		X			
			2. Hay maquinarias y equipos necesarios para la elaboración de las diversas tareas de un proceso		X		X		X		X			
		Maquinaria y equipos	3. Las maquinarias son empleadas por el personal de forma adecuada		X		X		X		X			
			4. Se cuenta con programas de mantenimiento de prevención para los equipos designados en los diferentes procesos		X		X		X		X			
	Capital Humano	Esfuerzo físico	5. Los empleados cuentan con la capacidad necesaria para elaborar cada proceso		X		X		X		X			
			6. Considera que el lugar de trabajo está alineado a las capacidades del operario		X		X		X		X			
	Medio ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo	7. El ambiente de trabajo es armonioso		X		X		X		X			
			8. La fatiga física, el bajo rendimiento, y la falta de motivación, son factores que pueden afectar el ambiente de trabajo y la productividad		X		X		X		X			
		Comodidad laboral	9. Se manejan normas para la tolerancia de ruido y exceso de iluminación para evitar cambios desfavorables en el operario		X		X		X		X			
			10. El exceso de calor o frío en el ambiente de trabajo dificulta la fabricación		X		X		X		X			

Estadísticos de
fiabilidad
Alfa de Cronbach .842



MG. CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO
DNI N° 18070929

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

OBJETIVO: VALIDAR LAS VARIABLES DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

DNI N° 18070929

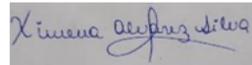
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA OPERATIVA EN LA FÁBRICA DE CALZADOS AVALOS SAC - EL PORVENIR 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

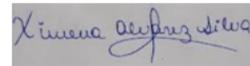
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE PROCESOS	Identificación del proceso	Capacitación de procesos	1. Ha sido capacitado en el proceso de la fabricación del calzado		X		X		X		X		
			2. Considera que la fábrica cuenta con flujogramas que permiten el adecuado proceso de fabricación de calzado		X		X		X		X		
		Estandarización de procesos	3. Existen funciones estandarizadas con su respectivo proceso		X		X		X		X		
			4. Considera que los procesos que se aplican son estandarizados		X		X		X		X		
	Complejidad de los procesos	5. Considera que algunas fases del proceso tienen dificultad en su fabricación		X		X		X		X			
		6. La complejidad de un proceso debe ser considerado para un análisis posterior		X		X		X		X			
	Comprensión del proceso	Tiempo	7. Existen horas definidas para las tareas de los procesos		X		X		X		X		
			8. Los tiempos de descanso en las actividades es de conocimiento de los operarios		X		X		X		X		
		Actividades	9. Los procesos son fáciles de comprender por los operarios		X		X		X		X		
			10. Existen grupos de trabajo que vigilan los labores para que esté todo en orden		X		X		X		X		



DRA. ALVAREZ SILVA XIMENA MILAGROS
DNI N° 18199843

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTIVIDAD	Capital de activos	Infraestructura	1. Considera que la infraestructura está acondicionada para la elaboración de las labores asignadas		X		X		X		X		
			2. Hay maquinarias y equipos necesarios para la elaboración de las diversas tareas de un proceso		X		X		X		X		
		Maquinaria y equipos	3. Las maquinarias son empleadas por el personal de forma adecuada		X		X		X		X		
			4. Se cuenta con programas de mantenimiento de prevención para los equipos designados en los diferentes procesos		X		X		X		X		
	Capital Humano	Esfuerzo físico	5. Los empleados cuentan con la capacidad necesaria para elaborar cada proceso		X		X		X		X		
			6. Considera que el lugar de trabajo está alineado a las capacidades del operario		X		X		X		X		
	Medio ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo	7. El ambiente de trabajo es armonioso		X		X		X		X		
			8. La fatiga física, el bajo rendimiento, y la falta de motivación, son factores que pueden afectar el ambiente de trabajo y la productividad		X		X		X		X		
		Comodidad laboral	9. Se manejan normas para la tolerancia de ruido y exceso de iluminación para evitar cambios desfavorables en el operario		X		X		X		X		
			10. El exceso de calor o frío en el ambiente de trabajo dificulta la fabricación		X		X		X		X		

Estadísticos de fiabilidad
Alfa de Cronbach .842



DRA.ALVAREZ SILVA XIMENA MILAGROS
DNI N° 18199843

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

OBJETIVO: VALIDAR LAS VARIABLES DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DRA. ALVAREZ SILVA XIMENA MILAGROS
DNI N° 18199843

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA: GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA OPERATIVA EN LA FÁBRICA DE CALZADOS AVALOS SAC - EL PORVENIR 2022

MATRIZ DE CONSISTENCIA: GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA OPERATIVA EN LA FÁBRICA DE CALZADOS AVALOS SAC - EL PORVENIR 2022

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES 1	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
Gestión de procesos y productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el porvenir 2022	¿Cuál es la relación de gestión de procesos con la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el porvenir 2022?	El objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión de procesos con la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el porvenir 2022.	La relación de la gestión de procesos con la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022 es mala.	Gestión de procesos	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO *Capacitación de procesos *Estandarización de procesos *Complejidad de los procesos COMPRENSIÓN DEL PROCESO *Tiempo *Actividades	Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental De corte: Transversal Población: 37
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:		OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	VARIABLE 2		Técnica: La encuesta
<ul style="list-style-type: none"> Falta de programación de actividades Supervisión de las mismas Manejo de recursos Falta de aplicación de funciones estandarizadas Falta de acceso a un espacio de mayor rendimiento 		<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la gestión de procesos en el área operativa en la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el porvenir 2022. Analizar la productividad en el área operativa en la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el porvenir 2022. Medir las dimensiones de la gestión de procesos con la productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el porvenir 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> 	Productividad	CAPITAL DE ACTIVOS *Infraestructura *Maquinarias y Equipos CAPITAL HUMANO *Esfuerzo físico MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO *Ambiente de trabajo *Comodidad laboral	Instrumento: Cuestionario

ANEXO 9: BASE DE DATOS (PRODUCTIVIDAD)

	CAPITAL DE ACTIVOS					
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	
N°1	2	2	3	2	9	MALA
N°2	3	4	3	3	13	REGULAR
N°3	2	1	2	3	8	MALA
N°4	4	3	4	5	16	BUENO
N°5	3	4	3	4	14	REGULAR
N°6	4	3	3	3	13	REGULAR
N°7	2	2	3	1	8	MALA
N°8	2	2	3	3	10	REGULAR
N°9	4	5	4	4	17	BUENO
N°10	2	3	3	2	10	REGULAR
N°11	1	3	2	3	9	MALA
N°12	3	2	4	3	12	REGULAR
N°13	3	1	2	2	8	MALA
N°14	5	4	5	5	19	BUENO
N°15	2	1	2	2	7	MALA
N°16	3	3	4	3	13	REGULAR
N°17	2	1	3	1	7	MALA
N°18	3	3	2	1	9	MALA
N°19	1	4	3	3	11	REGULAR
N°20	3	2	1	3	9	MALA
N°21	3	1	4	3	11	REGULAR
N°22	3	3	4	3	13	REGULAR
N°23	3	3	4	3	13	REGULAR
N°24	3	3	4	3	13	REGULAR
N°25	1	3	4	1	9	MALA
N°26	3	1	3	3	10	REGULAR
N°27	3	4	2	2	11	REGULAR
N°28	1	3	1	4	9	MALA
N°29	5	4	4	4	17	BUENO
N°30	2	4	4	3	13	REGULAR
N°31	3	2	3	1	9	MALA

BAREMO

Capital de activos

MAX	20
MIN	4
RANGO	16
AMPLITUD	5.33
MUY BIEN	20
REGULAR	14.7
MUY MAL	9.33

CONTAR

BUENO	4
REGULAR	15
MALA	12
	31

	CAPITAL HUMANO			
	P5	P6	TOTAL	
N°1	2	4	6	REGULAR
N°2	2	5	7	REGULAR
N°3	3	2	5	REGULAR
N°4	5	4	9	BUENO
N°5	3	3	6	REGULAR
N°6	3	4	7	REGULAR
N°7	3	1	4	MALA
N°8	2	1	3	MALA
N°9	5	5	10	BUENO
N°10	1	2	3	MALA
N°11	3	2	5	REGULAR
N°12	1	3	4	MALA
N°13	1	3	4	MALA
N°14	4	3	7	REGULAR
N°15	3	2	5	REGULAR
N°16	3	2	5	REGULAR
N°17	3	2	5	REGULAR
N°18	3	2	5	REGULAR
N°19	2	3	5	REGULAR
N°20	3	2	5	REGULAR
N°21	3	2	5	REGULAR
N°22	5	2	7	REGULAR
N°23	3	2	5	REGULAR
N°24	3	2	5	REGULAR
N°25	3	2	5	REGULAR
N°26	4	3	7	REGULAR
N°27	3	2	5	REGULAR
N°28	3	3	6	REGULAR
N°29	5	4	9	BUENO
N°30	4	2	6	REGULAR
N°31	3	3	6	REGULAR

BAREMO

Capital humano

MAX	10
MIN	2
RANGO	8
AMPLITUD	2.67
MUY BIEN	10
REGULAR	7.33
MUY MAL	4.67

CONTAR

BUENO	3
REGULAR	23
MALA	5
	31

	MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO					
	P7	P8	P9	P10	TOTAL	
N°1	3	3	2	3	11	REGULAR
N°2	3	4	3	3	13	REGULAR
N°3	3	3	3	3	12	REGULAR
N°4	3	4	4	3	14	REGULAR
N°5	3	4	3	3	13	REGULAR
N°6	4	3	3	4	14	REGULAR
N°7	3	2	3	1	9	MALA
N°8	3	3	3	3	12	REGULAR
N°9	4	5	4	4	17	BUENO
N°10	2	1	3	1	7	MALA
N°11	3	1	1	2	7	MALA
N°12	2	2	3	3	10	REGULAR
N°13	3	2	2	3	10	REGULAR
N°14	4	5	5	4	18	BUENO
N°15	3	3	4	3	13	REGULAR
N°16	4	3	3	2	12	REGULAR
N°17	1	4	1	3	9	MALA
N°18	2	2	3	2	9	MALA
N°19	1	2	3	2	8	MALA
N°20	4	1	3	3	11	REGULAR
N°21	4	3	3	2	12	REGULAR
N°22	4	2	3	2	11	REGULAR
N°23	4	3	3	3	13	REGULAR
N°24	4	3	3	2	12	REGULAR
N°25	4	3	3	2	12	REGULAR
N°26	2	2	3	3	10	REGULAR
N°27	2	4	4	3	13	REGULAR
N°28	2	3	3	4	12	REGULAR
N°29	3	4	3	4	14	REGULAR
N°30	3	3	5	4	15	BUENO
N°31	4	3	2	3	12	REGULAR

BAREMO

Medio ambiente de trabajo

MAX	20
MIN	4
RANGO	16
AMPLITUD	5.33
MUY BIEN	20
REGULAR	14.7
MUY MAL	9.33

CONTAR

BUENO	3
REGULAR	22
MALA	6
	31

	PRODUCTIVIDAD	
	TOTAL	
N°1	26	REGULAR
N°2	33	REGULAR
N°3	25	REGULAR
N°4	39	BUENO
N°5	33	REGULAR
N°6	34	REGULAR
N°7	21	MALA
N°8	25	REGULAR
N°9	44	BUENO
N°10	20	MALA
N°11	21	MALA
N°12	26	REGULAR
N°13	22	MALA
N°14	44	BUENO
N°15	25	REGULAR
N°16	30	REGULAR
N°17	21	MALA
N°18	23	MALA
N°19	24	REGULAR
N°20	25	REGULAR
N°21	28	REGULAR
N°22	31	REGULAR
N°23	31	REGULAR
N°24	30	REGULAR
N°25	26	REGULAR
N°26	27	REGULAR
N°27	29	REGULAR
N°28	27	REGULAR
N°29	40	BUENO
N°30	34	REGULAR
N°31	27	REGULAR

BAREMO

PRODUCTIVIDAD

MAX	50
MIN	10
RANGO	40
AMPLITUD	13.3
MUY BIEN	50
REGULAR	36.7
MUY MAL	23.3

CONTAR

BUENO	4
REGULAR	21
MALA	6
	31

ANEXO 10: BASE DE DATOS (GESTIÓN DE PROCESOS)

	Identificación del proceso								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL		
N°1	3	3	2	3	4	3	18	REGULAR	
N°2	4	4	3	4	3	3	21	REGULAR	
N°3	3	4	4	3	3	4	21	REGULAR	
N°4	1	2	2	3	1	3	12	MALA	
N°5	5	4	3	5	4	3	24	BUENO	
N°6	4	4	3	4	3	3	21	REGULAR	
N°7	3	4	3	3	4	2	19	REGULAR	
N°8	3	3	4	3	5	4	22	REGULAR	
N°9	3	2	2	1	2	3	13	MALA	
N°10	4	5	5	5	3	4	26	BUENO	
N°11	2	2	3	3	2	2	14	MALA	
N°12	4	4	3	4	4	5	24	BUENO	
N°13	3	2	3	1	3	2	14	MALA	
N°14	5	3	4	3	4	3	22	REGULAR	
N°15	3	2	2	1	3	2	13	MALA	
N°16	5	4	4	5	3	4	25	BUENO	
N°17	3	2	3	4	3	5	20	REGULAR	
N°18	4	3	3	2	3	3	18	REGULAR	
N°19	2	2	3	1	3	1	12	MALA	
N°20	3	4	3	2	3	5	20	REGULAR	
N°21	3	4	4	5	3	4	23	BUENO	
N°22	5	4	5	5	3	5	27	BUENO	
N°23	2	4	4	5	2	2	19	REGULAR	
N°24	3	3	4	4	3	3	20	REGULAR	
N°25	4	3	3	3	3	4	20	REGULAR	
N°26	3	4	3	3	4	4	21	REGULAR	
N°27	5	4	2	3	1	3	18	REGULAR	
N°28	3	2	3	2	3	3	16	REGULAR	
N°29	2	3	4	3	2	3	17	REGULAR	
N°30	4	2	2	3	4	3	18	REGULAR	
N°31	2	3	3	2	1	3	14	MALA	

BAREMO

Identificación del proceso

MAX	30
MIN	6
RANGO	24
AMPLITUD	8.000
MUY BIEN	30
REGULAR	22.000
MUY MAL	14

CONTAR

BUENO	6
REGULAR	18
MALA	7
	31

	Comprensión del proceso					
	P7	P8	P9	P10	TOTAL	
N°1						
N°2	4	3	3	4	14	REGULAR
N°3	3	5	4	3	15	BUENO
N°4	3	4	5	4	16	BUENO
N°5	2	3	2	1	8	MALA
N°6	3	4	3	3	13	REGULAR
N°7	3	4	4	3	14	REGULAR
N°8	4	5	2	3	14	REGULAR
N°9	5	4	4	4	17	BUENO
N°10	3	4	3	2	12	REGULAR
N°11	4	4	4	3	15	BUENO
N°12	3	5	4	3	15	BUENO
N°13	4	3	3	4	14	REGULAR
N°14	1	3	1	3	8	MALA
N°15	4	3	5	4	16	BUENO
N°16	3	2	1	2	8	MALA
N°17	4	3	4	5	16	BUENO
N°18	3	2	2	4	11	REGULAR
N°19	2	3	4	3	12	REGULAR
N°20	3	2	3	1	9	MALA
N°21	4	3	3	4	14	REGULAR
N°22	3	3	3	5	14	REGULAR
N°23	4	3	4	4	15	BUENO
N°24	5	3	5	3	16	BUENO
N°25	4	3	4	4	15	BUENO
N°26	4	3	3	4	14	REGULAR
N°27	2	5	2	3	12	REGULAR
N°28	3	2	4	3	12	REGULAR
N°29	4	3	3	3	13	REGULAR
N°30	1	1	2	3	7	MALA
N°31	2	1	3	4	10	REGULAR
N°32	5	1	4	3	13	REGULAR

BAREMO

Comprensión del proceso

MAX	20
MIN	4
RANGO	16
AMPLITUD	5.333
MUY BIEN	20
REGULAR	14.667
MUY MAL	9.333

CONTAR

BUENO	10
REGULAR	16
MALA	5
	31

	GESTIÓN DE PROCESOS	
	SUMA TOTAL	
N°1	32	REGULAR
N°2	36	REGULAR
N°3	37	BUENO
N°4	20	MALA
N°5	37	BUENO
N°6	35	REGULAR
N°7	33	REGULAR
N°8	39	BUENO
N°9	25	REGULAR
N°10	41	BUENO
N°11	29	REGULAR
N°12	38	BUENO
N°13	22	MALA
N°14	38	BUENO
N°15	21	MALA
N°16	41	BUENO
N°17	31	REGULAR
N°18	30	REGULAR
N°19	21	MALA
N°20	34	REGULAR
N°21	37	BUENO
N°22	42	BUENO
N°23	35	REGULAR
N°24	35	REGULAR
N°25	34	REGULAR
N°26	33	REGULAR
N°27	30	REGULAR
N°28	29	REGULAR
N°29	24	REGULAR
N°30	28	REGULAR
N°31	27	REGULAR

BAREMO

GESTIÓN DE PROCESOS

MAX	50
MIN	10
RANGO	40
AMPLITUD	13.333
MUY BIEN	50
REGULAR	36.667
MUY MAL	23.333

CONTAR

BUENO	9
REGULAR	18
MALA	4
	31

Anexo 11: Gráficos de resultados

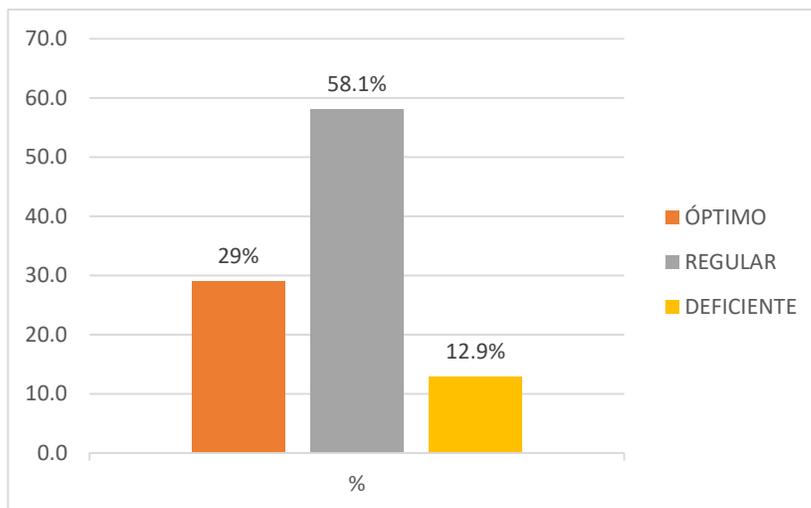


Figura 4.1 Niveles de gestión de procesos en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4.1

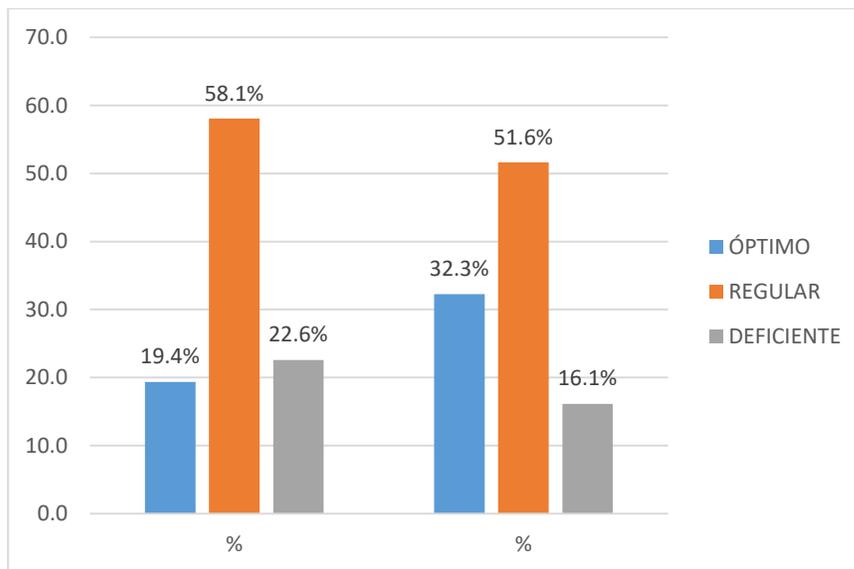


Figura 4.2 Niveles de las dimensiones de la gestión de procesos en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4.2

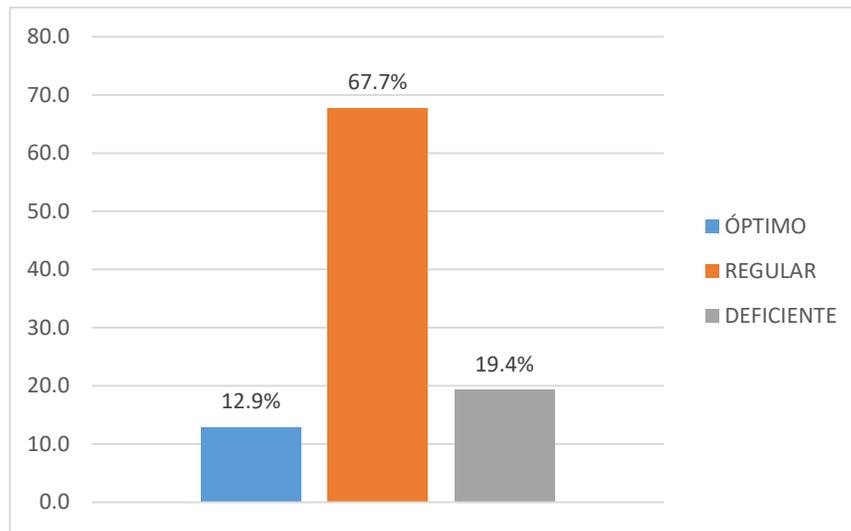


Figura 4.3 Niveles de productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4.3

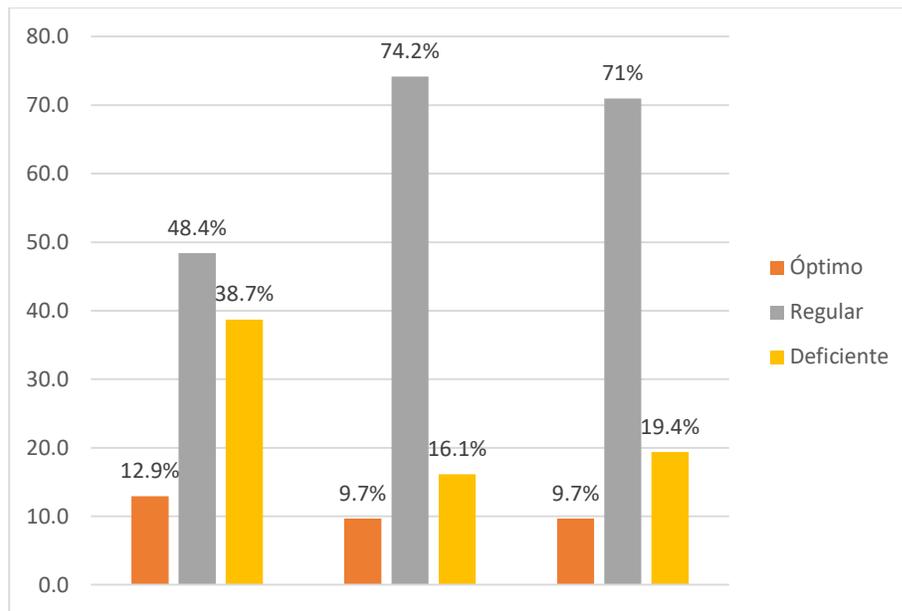


Figura 4.4 Niveles de las dimensiones de la productividad en el área operativa de la fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022

Fuente: Datos obtenidos de la tabla 4.4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y productividad en el área operativa de la Fábrica de Calzados Avalos SAC en el Porvenir 2022", cuyos autores son RODRIGUEZ POLO RONALD FRANK, TORRES BELTRAN EMERSSON JUNIOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, 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.

TRUJILLO, 29 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 09- 12-2022 12:40:30

Código documento Trilce: TRI - 0461628