



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

Gestión de procesos y gestión de productividad en Mosaicos
Rossello S.A, Los Olivos, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Lopez Espinoza, Frank Ander (orcid.org/0000-0001-6082-3234)

ASESOR:

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (orcid.org/0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar mi tesis primeramente a Dios por haberme bendecido con sabiduría, salud y fortaleza para poder completar gratamente esta investigación. De la misma forma agradecer a mis padres por acompañarme durante esta etapa de mi vida fundamental y de sus constantes motivaciones y apoyo cuando más afligido me encontraba. Así mismo a mi asesor Dr. Cárdenas Saavedra Abraham, por brindarme su profesionalismo e inculcarme sus conocimientos y experiencias académicas durante esta etapa final del presente trabajo. Y por último a mis pequeñas mascotas que me acompañaron durante aquellas noches largas de constante investigación.

Agradecimiento

Quiero manifestarle mi más profundo agradecimiento en primera instancia a mis padres por instruirme, formarme y guiarme hasta este momento decisivo. Así mismo agradecer a todos mis docentes de los diferentes ciclos los cuales en base a sus experiencias profesionales alimentaron mis conocimientos y me guiaron hasta esta este punto decisivo

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	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	13
3.2 Variable de operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimiento	15
3.6 Método de Análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	37

Índice de Tablas

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad variable 1	15
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad variable 2	15
Tabla 3 Niveles para la variable 1: Gestión de Procesos	17
Tabla 4 Niveles para la dimensión 1: Proceso Estratégico	18
Tabla 5 Niveles para la dimensión 2: Proceso Operativo	19
Tabla 6 Niveles para la dimensión 3: Proceso de Apoyo	20
Tabla 7 Niveles para la Variable 2: Gestión de Productividad.....	21
Tabla 8 Niveles para la dimensión 1: Eficacia	22
Tabla 9 Niveles para la dimensión 2: Eficiencia	23
Tabla 10 Niveles para la dimensión 3: Efectividad	24
Tabla 11 Prueba de Normalidad.....	25
Tabla 12 Correlación entre la variable Gestión de Procesos y Gestión de Productividad.....	27
Tabla 13 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la variable Gestión de Procesos y la dimensión Eficacia.	28
Tabla 14 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la variable Gestión de Procesos y la dimensión Eficiencia.	29
Tabla 15 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la variable Gestión de Procesos y la dimensión Efectividad.	30

Índice de Figuras

Figura 1 Porcentaje de niveles para la variable 1: Gestión de Procesos	17
Figura 2 Porcentaje de niveles para la dimensión 1: Proceso Estratégico	18
Figura 3 Porcentaje de niveles para la dimensión 2: Proceso Operativo	19
Figura 4 Porcentaje de niveles para la dimensión 3: Proceso de Apoyo.....	20
Figura 5 Porcentaje de niveles para la variable 2: Gestión de Productividad...	21
Figura 6 Porcentaje de niveles para la dimensión 1: Eficacia	22
Figura 7 Porcentaje de niveles para la dimensión 2: Eficiencia.....	23
Figura 8 Porcentaje de niveles para la dimensión 3: Efectividad	24
Figura 9 Distribución de datos de la variable Gestión de Procesos	26
Figura 10 Distribución de datos de la variable Gestión de Productividad.....	26

Resumen

El presente trabajo de investigación propone como objetivo decidir la relación entre la gestión de Procesos y la Gestión de Productividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022. El trabajo de investigación es de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, con una descripción no experimental con corte transversal y de correlación descriptiva. Se utilizó como instrumento un cuestionario virtual donde se recogió información de 30 colaboradores, posterior a ello los datos fueron procesados con el software Spss26.

El estudio determina la existencia de una relación positiva moderada entre la variable Gestión de procesos con las dimensiones: eficacia, eficiencia y efectividad. Por último, existe una relación positiva moderada entre las variables gestión de procesos y la eficacia en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos.

Palabras clave: Procesos, gestión, producción, eficacia, colaborador.

Abstract

The present research work proposes as an objective to decide the relationship between Process Management and Productivity Management in Mosaicos Rossello S.A., Los Olivos, 2022. The research work is of applied type with a quantitative approach, with a non-experimental description with cross-sectional and descriptive correlation. A virtual questionnaire was used as an instrument where information was collected from 30 collaborators, after which the data were processed with Spss26 software.

The study determined the existence of a moderate positive relationship between the Process Management variable and the dimensions: efficacy, efficiency and effectiveness. Finally, there is a moderate positive relationship between the variables process management and effectiveness in Mosaicos Rossello S.A., Los Olivos.

Keywords: Processes, management, production, effectiveness, collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

Es inevitable que los resultados que se dan en las empresas estarán ligados de la operabilidad en la dirección de los procesos y el desarrollo para colaborar a gestionar un diferencial al cliente. Un organismo privado que no alcanza progreso en los logros estará en inferioridad de sus competencias sosteniendo un modelo de comercio no adaptable a la variación y avanza pausadamente a diferencia de su competencia.

Por lo cual la problemática se enfocó a determinar una gestión de procesos formal en la empresa Mosaicos Rosselló S.A el cual tiene un impacto y consecuencias directo a la productividad, por lo que para elevar la eficiencia de los procesos y a la reducción de merma del producto final. Por ello se sugiere a la persona encargada proporcionar tareas necesarias y efectuar capacitaciones semanales que lleve como tema las actualizaciones de los procesos para que el colaborador esté apto y sea efectivo al máximo provecho.

De la misma manera una empresa con procesos no establecidos y responsabilidades deficientes no colaborará para lograr los resultados. Así mismo si no cuenta con una verificación no se le permitirá perfeccionar su gestión por lo que se le implicará un disminuido rendimiento. A comienzos de la era, alrededor del año 2010, en el marco de como ejercen y se desempeñan las entidades se han generado diversos cambios. Los procedimientos cambiantes empresariales, renovaciones de leyes, niveles y valor de vida generaron las renovaciones y nuevas adaptaciones.

La estructura tal como la presencia de los mercados han permitido el progreso tecnológico, las organizaciones que no se acondicionan al cambio están en desventaja y en la condición de peligro para conservarse en un entorno competitivo. Las organizaciones varían en cada tiempo de acuerdo a las exigencias de la competencia que se actualiza constantemente y de manera rápida, generando un deber de afianzar los procesos operativos y como consecuencia contribuye a generar mayor rendimiento volviéndose más eficiente y productivo.

En relación, en el medio internacional González, Yisel, Cardeñosa, y Nápoles (2021) en su investigación generada en la revista de gestión indican

que cada día la administración por procesos consigue mayor protagonismo en las empresas debido a los beneficios y rendimiento que genera para el control, planificación y perfeccionamiento de su misión. Así mismo su investigación se enfoca en el proyecto de los procesos claves en una organización comercializadora, para esto utilizaron instrumentos de trabajo como la gestión por proceso, así mismo el uso de diferentes métodos empíricos, teóricos y métodos en las cuales sobresalen: revisión, observación de archivos y entrevistas.

Así mismo Gutiérrez y Alex (2016) en su trabajo de investigación cuyo título es “Gestión de productividad en la partida de acabados en la construcción” describe a la gestión de producción tal como una acción fundamental en la que accede a los trabajadores observar cada actividad que intervienen en los diferentes procesos organizacionales para la terminación de metas y objetivos, con el fin de que las actividades puedan ser óptimas y generen aumento de su productividad.

En el contexto nacional Mallar (2010) en su revista científica menciona que en el Perú la retribución de materia entre organizaciones y sectores confrontan dificultades. La productividad con constancia progresó, gestionada por crecimientos en el rendimiento de las organizaciones, no obstante, se vio dificultada por la retribución incompetente de los elementos de productividad entre organizaciones.

En el contexto local, la organización Mosaicos Rosello localizada en Los Olivos perteneciente al sector constructor sigue permaneciendo de manera estable en el mercado de dicho rubro, no obstante, eso no le excluye de problemas para producir sus baldosas a gran escala sin generar una gran demanda de merma, ya que, oportuno a la situación y entorno actual, el alza de los precios de los materiales, capacitación de los colaboradores y falta de una estructura de procesos es la dificultad como base que tiene la empresa, que implica en muchas ocasiones la falta de efectividad en el producto final, cuyo plan de estudio estratégico se debe solucionar la pérdida de materiales y tener un personal capacitado para lograr la efectividad en el área determinada.

Por ello se propone el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y gestión de productividad en Mosaicos Rosello S.A. Los Olivos, 2022? Y como problemas específicos sostenemos 1. ¿Cuál es la

relación entre la gestión de procesos y la eficacia en Mosaicos Rosello S.A. Los Olivos, 2022? 2. ¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y la eficiencia en Mosaicos Rosello S.A. Los Olivos, 2022? 3. ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la efectividad en Mosaicos Rosello S.A. Los Olivos, 2022?

La justificación teórica será el fundamento y sostén para todo posterior estudio proporcionando información sugerible para un debate académico en correlación, a llevar un acorde gestionamiento de procesos para la mejoría de productividad en la organización Mosaicos Roselló S.A para la mejora de producción en las organizaciones nacionales como internacionales. Conforme Bernal (2010) en su estudio menciona que, la justificación teórica se realiza con la finalidad de causar una discusión y reflexión académica sobre el existente conocimiento de un estudio, esto conllevará a contrastar resultados y debatir teorías.

En la justificación práctica de este estudio se justifica en que aportará en solucionar las distintas dificultades de gestión y productividad en la empresa Mosaicos Roselló S.A para que de la misma manera se consiga una cultura de procesos con indicadores establecidos y ser un modelo en el sector de acabados de construcción. Según Bernal (2010) la justificación práctica se debe de realizar en el momento que el desarrollo del estudio apoya a enmendar un problema o plantea estrategias que al utilizarse aportarán a solucionarlo.

En la justificación metodológica, el trabajo presenta como fundamento métodos de estudio científico, por la investigación de una problemática donde en la misma se trabajó un marco metodológico con el fin de determinar los objetivos, hipótesis y consiguientes puntos que tengan enlace tal como el marco teórico, no obviando o dejando de lado las dimensiones y sus correspondientes subdimensiones. Igualmente, se efectuaron instrumentos de indagación que dan la alternativa de utilizar nuevamente para los futuros estudios. Conforme Bernal (2010) la justificación metodológica de la investigación se origina cuando el estudio que se va a ejecutar presenta una nueva idea o estrategia para producir conocimiento confiable.

El objetivo general en el estudio es el siguiente: Identificar la correlación entre la gestión de procesos y gestión de productividad en Mosaicos Rosello S.A, Los Olivos, 2022. **En relación a los objetivos específicos** son los consecuentes: 1. Establecer la relación entre la gestión de procesos y la eficacia

en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022. 2. Establecer la relación entre la gestión de procesos y la eficiencia en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022. 3. Establecer la relación entre la gestión de procesos y la efectividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022.

La hipótesis general establecida consiste en lo siguiente: Existe relación directa entre la gestión de procesos y gestión de productividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022. Finalmente, **las hipótesis específicas** son las siguientes: 1. Existe relación entre la gestión de procesos y la eficacia en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022. 2. Existe relación entre la gestión de procesos y la eficiencia en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022. 3. Existe una relación entre la gestión de procesos y la efectividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto al marco teórico, este mismo se planteó mencionando los antecedentes desde lo general a lo específico. En relación con ello, se enfatiza investigaciones con antecedentes internacionales, en primer lugar podemos encontrar autores donde destacan como Santiago et al. (2020) en su investigación capital humano, productividad laboral y gasto en I+D, demostró la relación que existe entre la financiación en investigación en el capital humano y desarrollo, en el rendimiento laboral en un comercio ferretero, realizaron su estudio en un encuadre cuantitativo, tipo aplicada y de nivel descriptivo, prueba estadística, apreciaciones con datos en secciones con reacciones fijas, argumentando de esa manera que la inversión en I+D y capital humano generan un impacto positivo de manera directa en la productividad de los colaboradores en un 96%. Lo ya mencionado demuestra que la inversión en I+D y el capital humano es equivalente al mejoramiento y progreso, subsistir a las variaciones en las nuevas generaciones de desarrollo y tecnología, al igual que el mejoramiento del capital humano. En segundo lugar, Álvarez (2018) en su análisis de plantear Gestión por procesos en Sistemas Eléctricos y Electrónicos en ciudad de Quito – Ecuador. El estudio es cualitativo. Se generó un diagnóstico FODA adquiriendo las matrices EFE y EFI ponderada y mapa o plano de procesos antes de la aplicación. Termina planteando variaciones en el mapa de procesos, consiguiendo economizar y tener un ahorro por verificación de inventarios al disminuir la adquisición de materiales en 5% logrando generar \$15,358, recorte de cuentas por cobrar en 6% logrando generar \$13,741 de efectivo y liquidez, aumento de ventas en 3% logrando generar \$25,702 y ahorrar en intereses y multas logrando generar \$3,500. Aumentó en 25% la utilidad logrando generar \$26,711 después de la ejecución e implementación. En tercer lugar, Gallardo y Montecé (2019) en su indagación de gestionar y aplicar Six Sigma para los procesos logísticos de la organización Aq-Line ubicado en la localidad de Guayaquil-Ecuador. Su estudio es cualitativo. Es modelo exploratorio-descriptivo. La investigación es de diseño no experimental. Los antecedentes que se tomaron fueron de entrevistas y encuestas a los colaboradores operativos, como material principal y material secundario fueron los procedimientos, informes y documentos de gestión. Los procedimientos que se emplearon en el estudio fueron: Entrevistas, investigación y Encuestas. La

población estuvo elaborada por 20 trabajadores de la organización Ag Line, asimismo la muestra. Al finalizar determinó que el 41% no empleó ningún instrumento que emplea Six Sigma, 38% ha utilizado de vez en cuando, 14% aplica regularmente, 6% empleó casi siempre y 2% utilizó siempre. Siendo el 55% de los empleados encuestados que indican que la organización efectuó de manera positiva con los objetivos y metas que se propuso en la investigación. En cuarto lugar, Medina et al. (2019) en la revista "Procedimientos de Gestión de Procesos: Procedimientos y Utilidades de Soporte", argumentaron la meta de alcanzar orientación en el usuario, maximización continua de procesos y retoques estratégicos, y manifestaron el desarrollo de maximización para los procesos u etapas de estudio, ya que primero requiere comenzar sobre los determinados procesos que tienen una impresión decisiva en la ejecución del proceso e involucra elevados desacuerdos e inconvenientes con los usuarios, así mismo se determinó que todos los procesos, etapas e indicadores logran que la empresa pueda tener un mayor contacto con los consumidores. En quinto lugar, en la revista de Rodríguez et al. denominada "Mejorando la Gestión a través del Proceso Universitario" (2018), el fin de emplear un sistema que permita perfeccionar el proceso estratégico de desarrollo de la institución Universitaria de Cienfuegos examinando el output e input, así mismo permite simplificar prontamente los indicativos de apreciación, y emplear el diagrama de flujo para calificar el proceso, de esa manera se llegó a la determinación de que la adaptación de la gestión de procesos pueda perfeccionar y progresar en la gestión de acciones y etapas u estratégicos procesos. En sexto lugar, en la revista Beckett y Myers denominada Cultura Organizacional en procesos de Negocios (2018), manifestó como fin la transformación de procesos para optimizar el servicio al consumidor y minimizar los costos, el cual se identificó como paso 10, que empleó función pública y gestión de procesos referido con el usuario. Así mismo cooperar en la ayuda a mejorar el proceso, lo que acarrea fundar un instrumento de modelo para reducir la tarea. Los impactos arrojados del aplicativo permiten brindar facilidad a los clientes. En séptimo lugar, el estudio de Baltodano, et al. (2020) en su artículo referente a la productividad laboral indica que es un rol significativo es la instrucción profesional relacionado en el capital intelectual y su formación. En el estudio se resalta la educación continua como la coordenada central para la instrucción intelectual que lo referimos con

la productividad laboral. En octavo lugar, Hernández et al. (2020) resalta en su investigación la determinación de la conducta laboral y el impacto que genera en la productividad, ya que se vincula o relaciona a que la productividad de una organización no solo depende de la asistencia o presencialidad y el periodo que perdura en ella, sino a la capacidad de su accionar. En noveno lugar, Bello-Pintado, et al. (2019) indicó en su artículo la normalización puede ser positiva para la investigación y perspectiva del capital social y la encrucijada de la productividad en las plantillas operativas, presenta que la normalización puede progresar el capital social de un personal, sostenidos en las tres cualidades del capital social (la seguridad psicológica, comunicación externa y percepción de ayuda a las novedades de las plantillas operativas) gestionado una encuesta multinivel que realizaron en 431 colaboradores de una gran organización y que luego lo reafirmaron en otra organización con 450 colaboradores, finalizaron indicando que la estandarización generó la investigación al mejorar el capital social del personal en un 41%. Lo mencionado quebranta muchos paradigmas sobre la estandarización y la gestión de procesos, se debe de progresar persistentemente y lograr perfeccionar los equipos laborales. Por último, Montes de Sánchez et al. (2019) en su artículo denominado “La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas” explicó que la información investigada es verás desde la postura de la estadística fiable.

En el contexto nacional tenemos en primer lugar a Alccamari y Cuba (2018). Que en su investigación de la Gestión de procesos y su enlace con la productividad profesional en el sector de heladerías del cercado de Arequipa. Empleando la técnica de tipo cuantitativa, el diseño no experimental y un grado correlacional descriptivo. En esta investigación se alcanzó evidenciar que el equilibrio laboral es indispensable para la productividad. Y en el incremento sostenible en el período de este sector de la investigación, empleando como evidencia estadística, la evaluación de relación de Pearson 0,775 y una significancia e importancia de orden de 0,000. En segundo lugar, Rodríguez, D. (2018). Gestión estratégica y la productividad de los trabajadores de una empresa, estableció cual es la conexión entre la productividad de los trabajadores y la gestión estratégica de la organización San Fernando. El modelo de estudio es no experimental transversal, en su estudio se deniega la hipótesis de trabajo y se admite la de la investigación; determinando que existe conexión significativa

entre la productividad y la gestión estratégica. En tercer lugar, Herrera (2020) en su investigación de plantear el Sistema de OEE para aumentar la productividad de sección tejeduría de la Textil. El estudio es correlacional que acarrea recolectar antecedentes, no experimental y transversal. El muestreo se muestra no probabilístico. Determinando que los indicadores progresaron la OEE de 77.36% de Marzo con respecto a 89.5% de abril., resultando una calificación de “Buena” la producción de Tafetán 1045. Así mismo se elevó la productividad de Tafetán 1045 de 16.83 m/h del mes de abril en relación a 14.69 m/h del mes de marzo. Acrecentó en 90.19% la cabida máxima en abril en relación a 78.72% del mes de marzo. En cuarto lugar, Atoche y Reyna (2019) En su trabajo de investigación refirió que el fin del estudio fue establecer el impacto en la Gestión de Procesos con la Satisfacción del cliente, como metodología el estudio es tipo correlacional, tipo transversal aplicada y un diseño no experimental. Con una modelo de 384 clientes siendo una población finita. Determinando que, los impactos del desarrollo de progreso en la aprobación del usuario son negativos. En quinto lugar, Utia, L. (2020) En su trabajo de estudio explicó que el objetivo fue determinar cómo es el nexo entre Gestión por Procesos y la Satisfacción de los usuarios. Como metódica el estudio es aplicada, correlacional, tipo transversal y un diseño no experimental cuantitativa. La población tuvo una muestra de 50 clientes siendo finita. Determinando que existe relación entre la Gestión de procesos y la satisfacción de los clientes de la compañía. En sexto lugar, Aguirre y Cánova (2019) En su trabajo de estudio explicó que el fin fue determinar cómo es el vínculo entre el Proceso Logístico y la Satisfacción del consumidor. Como metodología el estudio es tipo básico, tipo transversal de diseño no experimental y cuantitativo. La población estuvo integrada por 396 usuarios y una muestra de 50 usuarios, siendo finita. Determinando que existe una vinculación buena entre la Gestión logística de los procesos y la satisfacción del cliente. En séptimo lugar, Martínez, D. (2018) En su trabajo de investigación explicó que el objetivo fue definir cómo es la relación entre Gestión por Procesos con la aprobación del participante. Como metodología la técnica es hipotética deductiva con un encuadre cuantitativo. La población tuvo una muestra de 170 contribuyentes siendo finita. Determinando que hay relación entre la Gestión de procesos con la satisfacción del contribuyente. En octavo lugar Perales, R. (2019) En su trabajo explicó que el objetivo fue decretar cómo es la relación del

Proceso Operativo con la Satisfacción del cliente. Como metodología el estudio es tipo aplicada, nivel dado como correlacional y un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. Estuvo compuesta la población por 123 clientes y una muestra parcial de 31 clientes siendo finita. Determinando que efectivamente, si se realiza una gestión positiva de proceso operativo, se mantendrá al cliente satisfecho. En noveno lugar, Delgado y Calsina (2019) en la revista denominada "Modelos de gestión de procesos para progresar el desempeño en la industria agroalimentaria", con la finalidad de determinar la relación entre la gestión de procesos y la atención al cliente y dedujeron que existe una positiva correlación en ambas variables y llevarlas en acción para alcanzar la finalidad de la empresa, se menciona así mismo que es fundamental cuantificar el proceso que permita precisar si alcanzan las metas. En conclusión, la cifra de descontento de los consumidores se logra limitar del 43% al 10%, generando el aumento de la percepción de los clientes y consumidores por encima que el servicio que han adquirido. Por último, Avendaño, Y. (2020) En su trabajo de estudio explicó que el objetivo fue determinar cómo es la correlación a través de la Gestión de procesos y la Satisfacción del Cliente. Como metodología el estudio lleva un procedimiento hipotético deductivo, es tipo aplicada, tipo transversal, nivel correlacional no experimental con una perspectiva cuantitativa. Estuvo vinculada la población de una muestra de 50 clientes, siendo finita. Determinando que, una excelente Gestión de los procesos, terminó siendo más conveniente la Satisfacción del Cliente.

En cuanto a las teorías referidas al tema, es fundamental el darle un sustento y apoyo teórico que conduzca a la indagación y estudio, para indagar en la investigación se especificará ambas variables

Variable I: Gestión de Procesos

Según manifiesta Frances A. (2001) la teoría de la cadena de valor brinda un modelo de aplicación que logra representar de modo sistemático las diferentes actividades de cualquier entidad, ya sea diminuta o colosal. La teoría está formada por una secuencia de etapas de agregación de valor, de aplicación global en los diferentes procesos productivos.

Fong (2005) indica que la teoría recursos y capacidades alude a la significación de los procesos y su rol esencial en el desempeño de una empresa. Las capacidades de un colaborador permiten a la organización sacar el máximo

provecho de sus recursos.

Según Salimbeni (2019) la expresión “Gestión de procesos” se relaciona a la práctica de procesos que colaboran al éxito de una empresa; así mismo son las situaciones que crean la intención de lograr con los objetivos propuestos en la exposición de la misión de la compañía.

Así mismo Rohvein, et al. (2019) mencionan que las acciones están relacionadas con procesos que, cuando se ponen en actividad, contribuyen a alcanzar la aceptación del cliente o usuario conforme con las opiniones de las divergentes fracciones comprometido en el proceso. Así mismo indica que es un esquema que se emplea como instrumento organizacional central para el progreso continuo, en otras palabras, menciona el establecimiento de un proceso proactivo.

Desde la perspectiva de Castilla y León (2004) indicaron que, la gestión es un modelo que gestiona una empresa como unos procedimientos asociados con el objetivo de alcanzar una índole positiva en la organización y eventualmente la satisfacción y expectativas del cliente.

Variable II: Gestión de Productividad

Gutiérrez (2014) define a la productividad como un indicador que precisa la cantidad de productos que se han alcanzado a producir contabilizando los recursos empleados en su elaboración dentro de un periodo determinado. Así mismo, de gran importancia la producción se estima por el resultado gestionado en los resultados logrados y de los modos utilizados.

Desde el enfoque de Hernández y Pulido (2011) La producción es lo anhelado del acertado manejo de los medios en enlace regulado con los servicios y producción organizado. Las organizaciones emplean materia prima, recursos financieros, conforme a muchas maneras de realización, constantemente es más irremediable la utilización de los recursos, la gestión del gerente es factible a conocer, medir y evaluar el rendimiento.

Medianero (2016) determina en términos relevantes como el vínculo entre insumos y productos, logrando de esta señalización una magnitud positiva por consiguiente la empresa emplea sus bienes a fin de gestionar capitales finales. En el entorno de estudio de las magnitudes económicas se genera habitual gestionar la cuantificación del rendimiento, referido magnitudes constituidas de productos con magnitudes constituidas de recursos. De este modo la

productividad se precisa como la medida de servicios o bienes logrados por una magnitud de suministros aprovechados.

De acuerdo a la primera variable, Pablo (2019) indica que la gestión de procesos se basa primordialmente en los procesos de producción, estos se anexan en diferentes áreas tales como la ingeniería, marketing, economía hasta el área de Psicología viendo el enfoque del comportamiento humano. Por consiguiente, se determinaron las siguientes dimensiones:

Dimensión Procesos estratégicos

Hernández y Pulido (2011) indica que la visión es indispensable como componer engranajes indispensables que realizan los líderes en las preparaciones ofrece un programa fundamental en los propósitos a la posteridad.

Hope y Player (2012) mencionan que el gestionar objetivos, la finalidad es determinar y publicar a todos en equipo las direcciones y objetivos claros que precisen productos, territorios y mercados donde gestiona la compañía.

Hill, et al. (2014) explica que el manejo de estrategias involucra que, en el valor pragmático, el de corporativo y de negocios se gestionen las medidas referentes, la introducción de un proyecto estratégico repercute planificaciones para colaborar a la eficiencia.

Dimensión Proceso operativo

Bravo (2015) menciona a la actividad, que tiene conexión en el proceso interno, coopera al gestionamiento de las labores, las acciones sistematizados y establecidos ayudan en el interior de los métodos.

Bravo (2015) explica que el proceso es un diseño explicado de un sistema gestionado para progreso de una formación.

Bravo (2015) constata que la norma es adaptarse a las particularidades de menor a mayor grado de esfuerzo, así mismo conformado por ISO 9000, la norma es elaborable.

Dimensión Procesos de apoyo

Bravo (2015) menciona que los negocios determinados para gestionar el sostén de apoyo de las etapas de servicios, poseen la denominación metodologías alterna.

Hope y Player (2012) mencionan que hoy en día la condición de las empresas está dispuestas a unos minuciosos patrones internacionales que suelen ser mencionados y verificados. Esto presenta a clientes y proveedores unos

modelos como antecedente que le brindan la convicción exacta para disponer relacionar con un asociado.

De acuerdo a la segunda variable, Koontz y Weihrich (2013), manifiestan que la gestión de productividad permite que los colaboradores puedan medir las actividades que participan en los procesos organizacionales para lograr las metas y objetivos. Por consiguiente, se determinaron las siguientes dimensiones:

Dimensión eficacia

Medianero (2016) menciona que es adecuada la manera de hacer frente a la concordancia de empresa, detallar los detalles que mencionen a las exigencias de las gestiones comerciales y los procesos ciertos prácticos y objetivos.

Dimensión eficiencia

Medianero (2016) considera la manera de afrontar la correlación de recursos y propósitos: Optimizar la retribución de las realidades aprovechables, de manera como se obtenga la culminación de la realización (o logro) con el trabajo mínimo o gastos posibles.

Dimensión efectividad

Medianero (2016) indica que el efecto de la eficiencia y la eficacia es la efectividad: se precisa a la ejecución de los requerimientos veraces de la empresa por medio del manejo aceptable de los recursos

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El trabajo de investigación es de tipo aplicada con un **enfoque cuantitativo** debido a que se empleará la recopilación de datos, Hernández (2014) menciona que se opera la colecta de acciones para investigar la hipótesis, en base a la validación y el trabajo descriptivo, para determinar el rango de relación que se establece entre las variables, verificar las hipótesis y los estándares de actuación.

La investigación tiene una descripción no experimental, transversal ya que la recopilación por antecedentes se generará en un periodo determinado. Hernández (2014) describe las particularidades, no existe adulteración de las variables, se gestiona solo la investigación de los eventos, transversal se elige los antecedentes en un contexto exclusivo.

El diseño del trabajo empleó la correlación descriptiva, Hernández (2014) menciona que el termino Descriptivo especifica los atributos y particularidades relevantes de cualquier disposición de un grupo, Correlacional se ejecutará procedimientos y pasos prácticos y lógicos que facilitan precisar las correlacionales particularidades en las variables gestión de procesos y gestión de productividad.

3.2 Variable de operacionalización

Variable I

Gestión de Procesos

Pablo (2019), La gestión de procesos se basa directamente en los procesos de producción, estos se anexan en diferentes áreas tales como la ingeniería, marketing, economía hasta el área de Psicología viendo el enfoque del comportamiento humano (Matriz pág. 30).

Variable II

Gestión de Productividad

Koontz y Wehrich (2013), manifiestan que la gestión de productividad permite que los colaboradores puedan medir las actividades que participan en los procesos organizacionales para lograr las metas y objetivos (Matriz pág. 30).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La definición de Hernández et al. (2015) determina aquella población como la agrupación de todo un conjunto de hechos que conciertan con una gama de detalles. El trabajo de investigación se ejecutará en la empresa Mosaicos Rosselló S. A, en la provincia de Lima, distrito Los Olivos y se recolectará como indicadores a 20 colaboradores que trabajan dentro de la compañía.

3.3.2 Muestra

La indagación tomará un ejemplar de manera censal visto que se acogerá al 100% de la población, de modo que, los 20 colaboradores de la empresa Mosaicos Roselló S. A, quienes estarán sujetos a probables estudios examinarlos. Pliego (2021) nos indica que es una parte de sujetos que se originan de una población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El recurso utilizado en la indagación para la recopilación de información será la encuesta, en la que se abarcará como fin alcanzar los desenlaces y probar si se halla relación entre Gestión de Procesos y la gestión de Productividad en Mosaicos Rossello S.A. En relación con ello, Ñaupas et al. (2019) nos mencionan que son reglas e instrucciones para moderar el intervalo del estudio desde el comienzo hasta el término.

Así mismo, la herramienta que se utilizará en la investigación será el cuestionario, elaborado por el indagador, de forma que estará elaborada por 19 ítems y/o interrogantes con cinco elecciones de respuesta en forma Likert; totalmente desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Los autores Ñaupas et al. (2019) precisan como instrumentos conceptuales en el cual se recopila la información empleando ítems, interrogantes que solicitan contestación pronta.

Para alcanzar la autenticidad del instrumento fue fundamental la puntuación avalada por tres especialistas al tema de investigación, ellos fueron Dr. Manrique Céspedes, Julio Cesar, Dr. Cárdenas Saavedra Abraham y la Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira; lo amparan con el nivel del instrumento que toda variable verazmente procura cuantificar.

De la misma forma, para certificar la veracidad del instrumento se cuantificará a

través del procedimiento de Alfa de CronBach, gestionando como ensayo piloto 20 encuestas que serán procedidas por el programa SPSS versión 26. Borda (2014) infiere que se alcanzará la fiabilidad por intermedio del estudio de los cuestionarios. En ese marco, la cuantificación del Alfa de CronBach muestra una fiabilidad para la primera variable un tanteo de (0.914) (Observar tabla N° 1), se observa una confiabilidad alta. De igual forma para la segunda variable un tanteo de (0.894) (Observar tabla N° 2), esto manifiesta una confiabilidad alta. Por consiguiente, se deduce que el promedio de la primera y segunda variable es de (0.904) brindando como consecuente una confiabilidad alta para ser empleada.

Tabla 1
Estadísticas de fiabilidad
Variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	10

Fuente spss

Tabla 2
Estadísticas de fiabilidad
Variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	9

Fuente spss

3.5 Procedimiento

Se gestionó el consentimiento a la organización, con la finalidad de tener la autorización para la elaboración del trabajo. La compilación de información se alcanzará por medio del registro del cuestionario, el cual se elaboró de manera virtual, a través de un link que se le hizo llegar a cada trabajador con el debido consentimiento por medio de las redes sociales tales como WhatsApp y Messenger, todo este tipo de pasos se elaboraron a causa de la coyuntura que aún se sigue aconteciendo a magnitud mundial postpandemia.

3.6 Método de Análisis de datos

Se recopiló datos en base a un cuestionario, en la que se representó por medio del banco de datos del programa informático de Excel, de esa manera se cuantificará la realidad del instrumento. En ese entorno, el desarrollo de la investigación de las encuestas se empleará el aplicativo PSS versión 26; donde se elaboraron las estimaciones que serán mostrados y detallados a través de tablas y gráficos que permitirán demostrar las conclusiones y resultados del proceder de las dos variables.

3.7 Aspectos éticos

El trabajo de estudio se gestionó con eficiencia, con argumentos formados con el trabajo de la hipótesis cuantitativa, con el argumento de los causantes que aportan indicaciones relevantes para asegurar la ética y calidad del estudio. La intención del estudio se precisa con la posibilidad científica para producir competencia con los logros gestionados de los sondeos de los trabajadores de la empresa Mosaicos Rossello S.A.

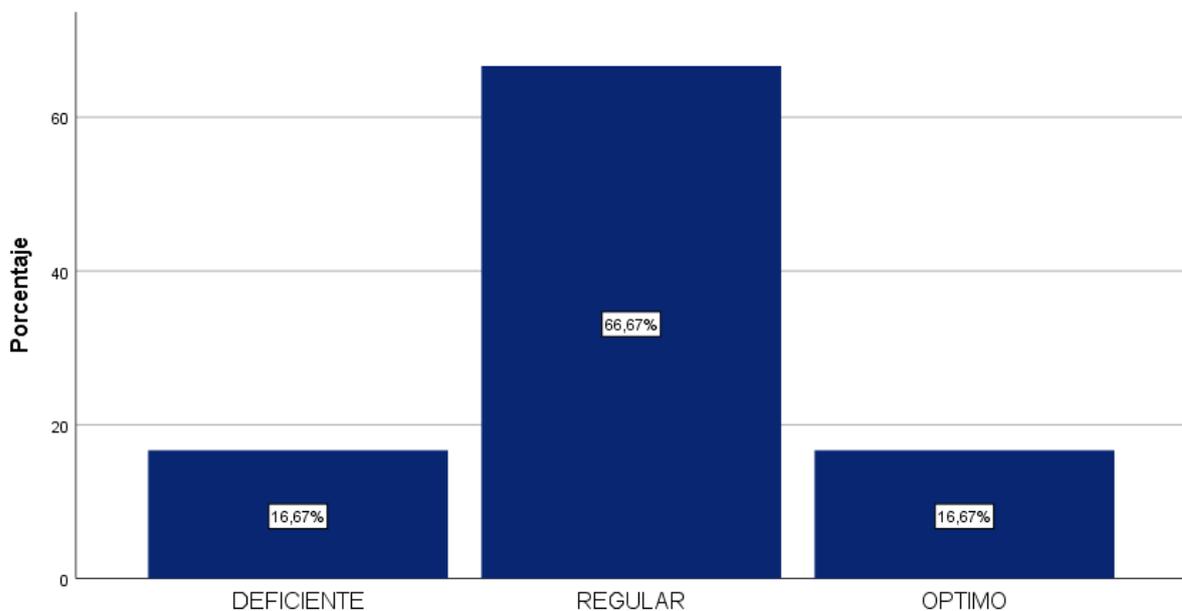
IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 3
Niveles para la variable 1: Gestión de Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	5	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	20	66,7	66,7	83,3
	OPTIMO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1
Porcentaje de niveles para la variable 1: Gestión de Procesos

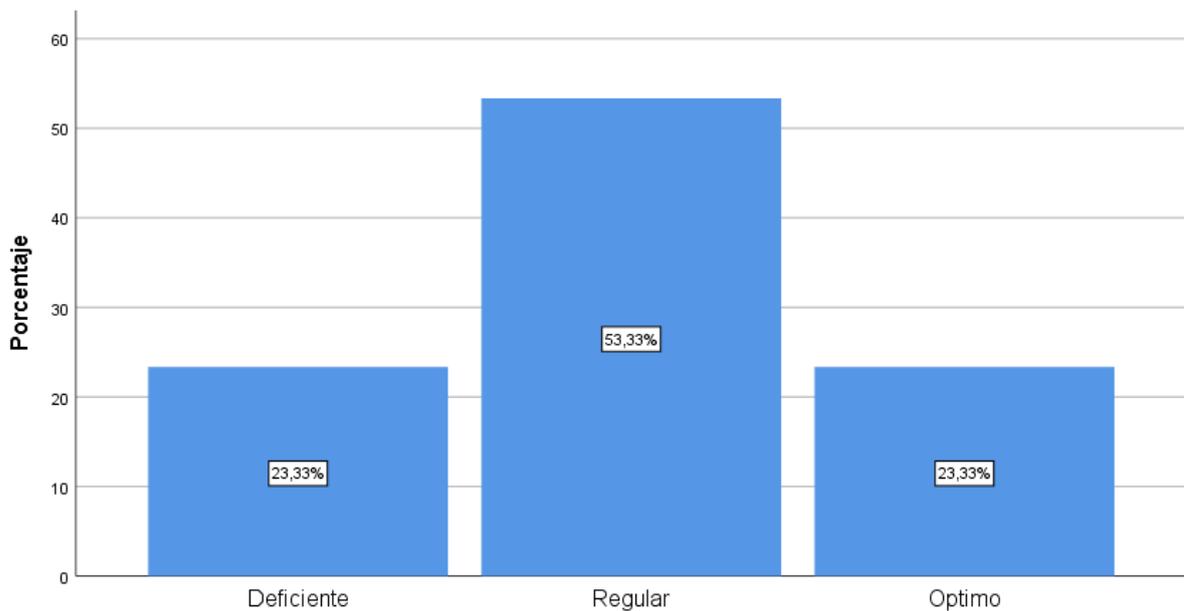


De la resolución de la tabla 3 y figura 1 se estima que el 66,7% de los colaboradores de la empresa Mosaicos Rosselló S.A, aplican la Gestión de Procesos a un nivel regular, en tanto que, el 16,6% lo utiliza tanto de manera óptima como deficiente.

Tabla 4
Niveles para la dimensión 1: Proceso Estratégico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	7	23,3	23,3	23,3
	REGULAR	16	53,3	53,3	76,7
	OPTIMO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 2
Porcentaje de niveles para la dimensión 1: Proceso Estratégico

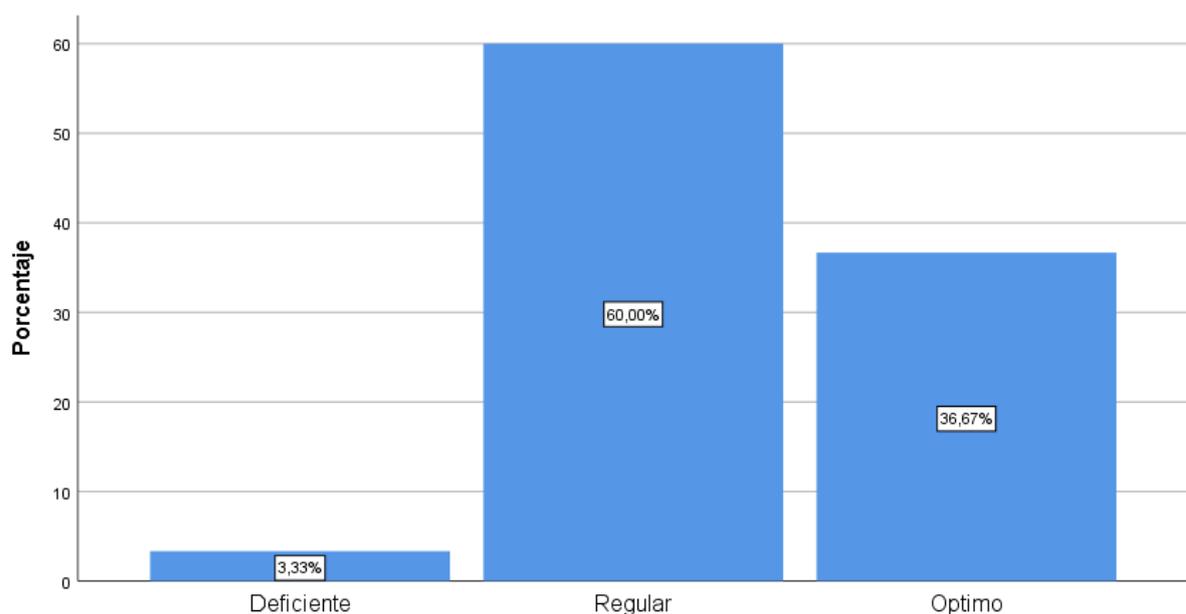


De la resolución de la tabla 4 y figura 2 se estima que el 53,3% de los colaboradores de la empresa Mosaicos Rosselló S.A, aplican la dimensión de Proceso Estratégico a un nivel regular, en tanto que, el 23,3% lo utiliza tanto de manera óptima como deficiente.

Tabla 5
Niveles para la dimensión 2: Proceso Operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	3,3	3,3	3,3
	REGULAR	18	60,0	60,0	63,3
	OPTIMO	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 3
Porcentaje de niveles para la dimensión 2: Proceso Operativo

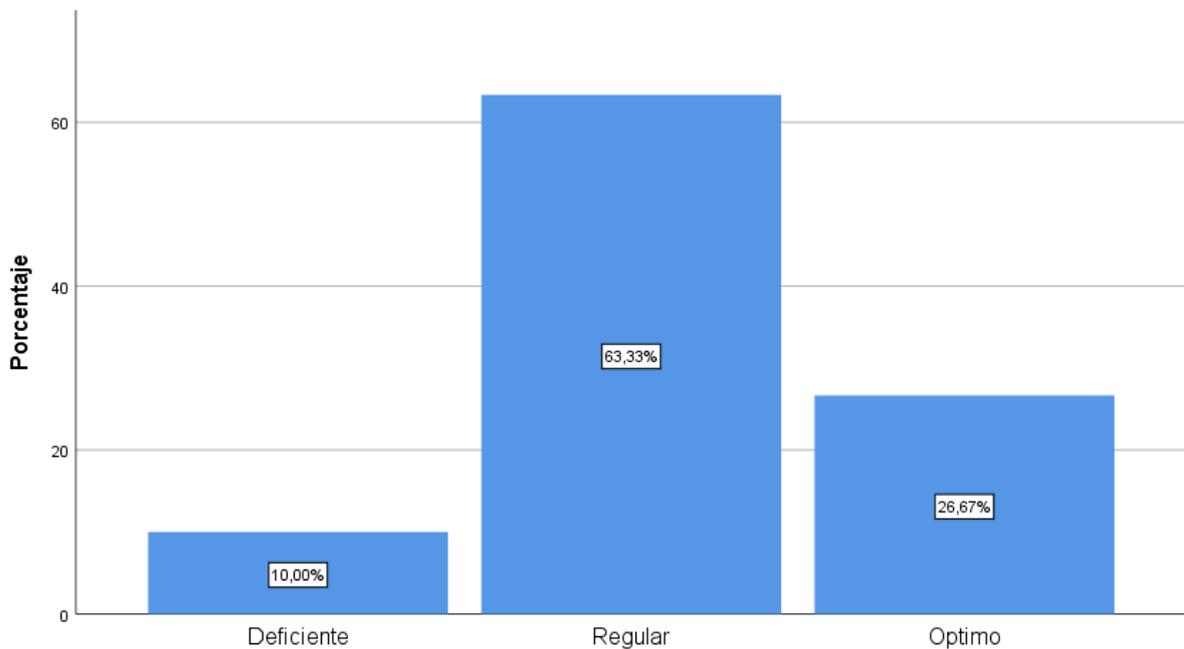


De la resolución de la tabla 5 y figura 3 se estima que el 60,0% de los colaboradores de la empresa Mosaicos Rosselló S.A, aplican la dimensión de Proceso Operativo a un nivel regular, en tanto que, el 36,7% lo utiliza de manera óptima, y un 3,3% en forma deficiente.

Tabla 6
Niveles para la dimensión 3: Proceso de Apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	3	10,0	10,0	10,0
	REGULAR	19	63,3	63,3	73,3
	OPTIMO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 4
Porcentaje de niveles para la dimensión 3: Proceso de Apoyo

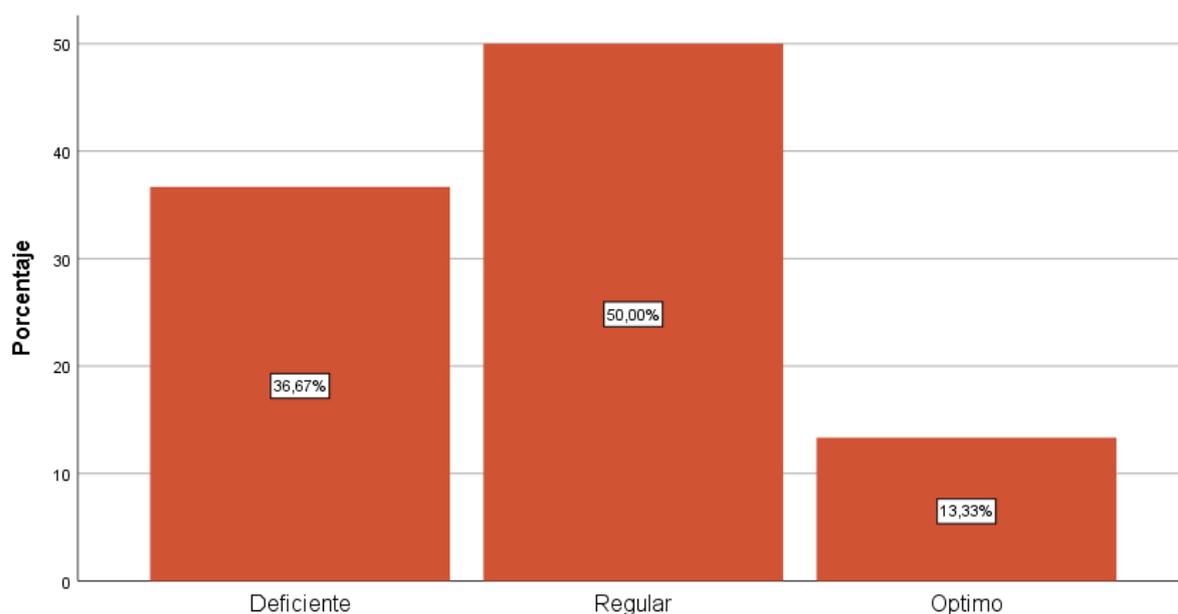


De la resolución de la tabla 6 y figura 4 se estima que el 63,3% de los colaboradores de la empresa Mosaicos Rosselló S.A, aplican la dimensión de Proceso de Apoyo a un nivel regular, en tanto que, el 26,7% lo utiliza de manera óptima, y un 10,0% en forma deficiente.

Tabla 7
Niveles para la Variable 2: Gestión de Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	11	36,7	36,7	36,7
	REGULAR	15	50,0	50,0	86,7
	OPTIMO	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 5
Porcentaje de niveles para la variable 2: Gestión de Productividad

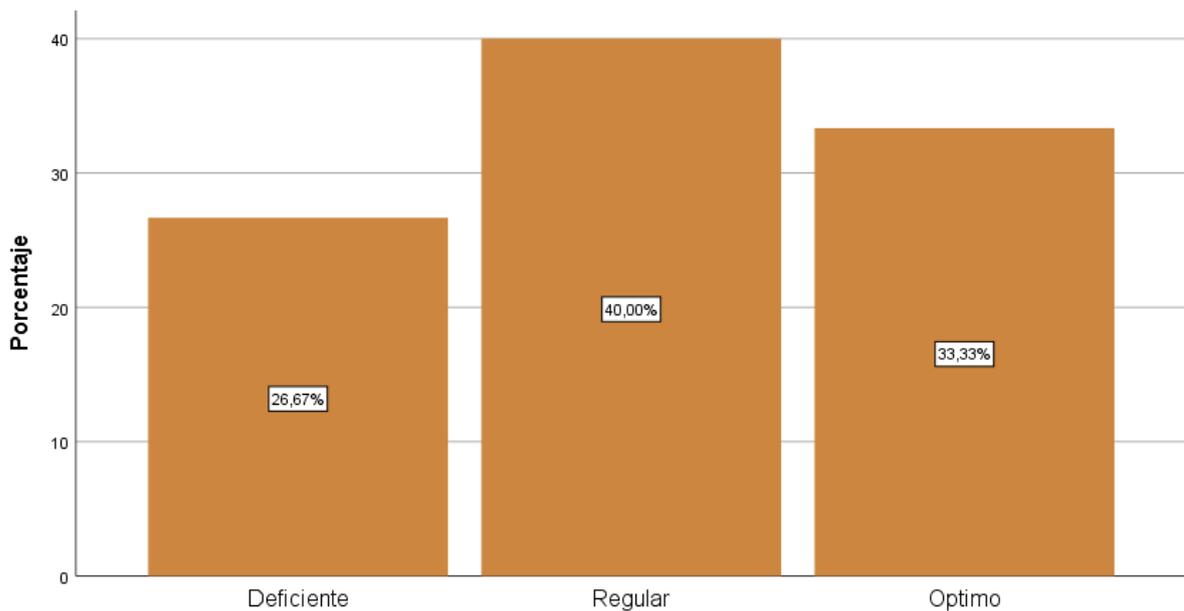


De la resolución de la tabla 7 y figura 5 se estima que el 50,0% de los colaboradores de la empresa Mosaicos Rosselló S.A, aplican la Gestión de Productividad a un nivel regular, en tanto que, el 36,7% lo utiliza de manera deficiente, y un 13,3% en forma óptima.

Tabla 8
Niveles para la dimensión 1: Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	8	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	12	40,0	40,0	66,7
	OPTIMO	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6
Porcentaje de niveles para la dimensión 1: Eficacia

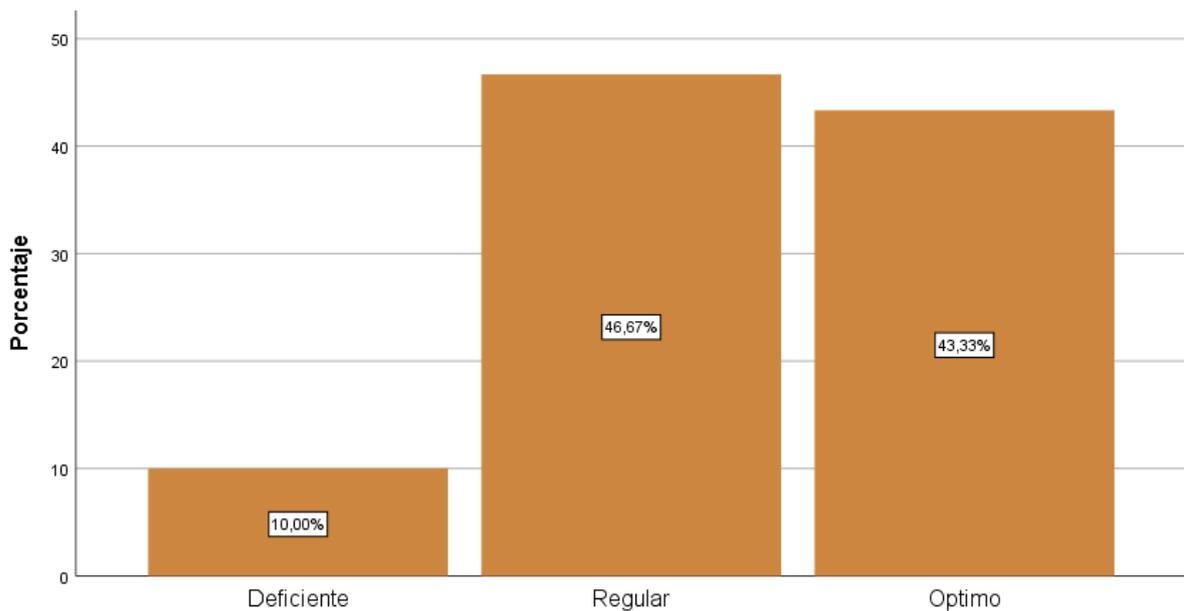


De la resolución de la tabla 8 y figura 6 se estima que el 40,0% de los colaboradores de la empresa Mosaicos Rosselló S.A, aplican la dimensión de Eficacia a un nivel regular, en tanto que, el 26,7% lo utiliza de manera deficiente, y un 33,3% en forma óptima.

Tabla 9
Niveles para la dimensión 2: Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	3	10,0	10,0	10,0
	REGULAR	14	46,7	46,7	56,7
	OPTIMO	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 7
Porcentaje de niveles para la dimensión 2: Eficiencia

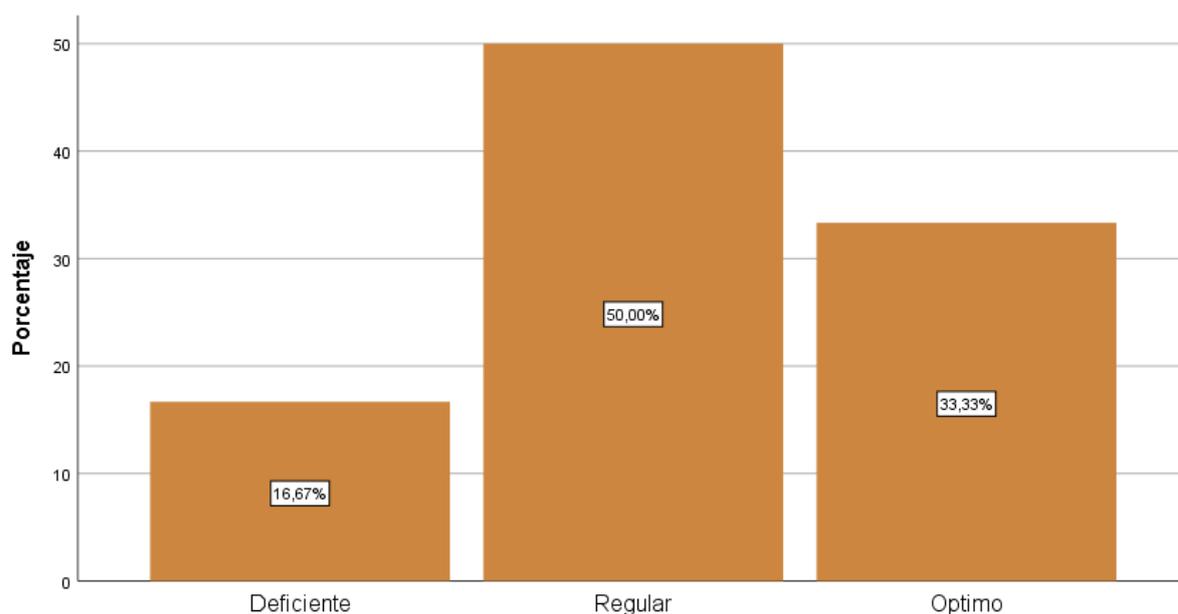


De la resolución de la tabla 9 y figura 7 se estima que el 46,7% de los colaboradores de la empresa Mosaicos Rosselló S.A, aplican la dimensión de Eficiencia a un nivel regular, en tanto que, el 43,3% lo utiliza de manera óptima, y un 10,0% en forma deficiente.

Tabla 10
Niveles para la dimensión 3: Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	5	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	15	50,0	50,0	66,7
	OPTIMO	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8
Porcentaje de niveles para la dimensión 3: Efectividad



De la resolución de la tabla 10 y figura 8 se estima que el 50,0% de los colaboradores de la empresa Mosaicos Rosselló S.A, aplican la dimensión de Efectividad a un nivel regular, en tanto que, el 33,3% lo utiliza de manera óptima, y un 16,7% en forma deficiente.

4.2 Análisis Inferencial

Contrastación de hipótesis

Hipótesis prueba de normalidad

Nivel de confianza:

Confianza 95%

Significancia 5%

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$ rechazamos la H_0 y acepto la H_1 (utilizamos los estadísticos no paramétricos)

Si $p > 0.05$ rechazamos la H_1 y admito la H_0 (utilizamos los estadísticos paramétricos)

Tabla 11
Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DE PROCESOS	,754	30	,000
GESTION DE PRODUCTIVIDAD	,790	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En coherencia a la tesis se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, en vista que la muestra utilizada es menor de 50 participantes, por consiguiente el p valor de Gestión de Procesos se sitúa en 0.000 y el p valor de Gestión de Productividad es 0.000 en efecto, a que uno y otro son menores a 0.05 por consiguiente los datos tienen un principio de distribución no normal, por consiguiente, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 .

Campana de Gauss

Comprobación de distribución de información por variable.

Figura 9

Distribución de datos de la variable Gestión de Procesos

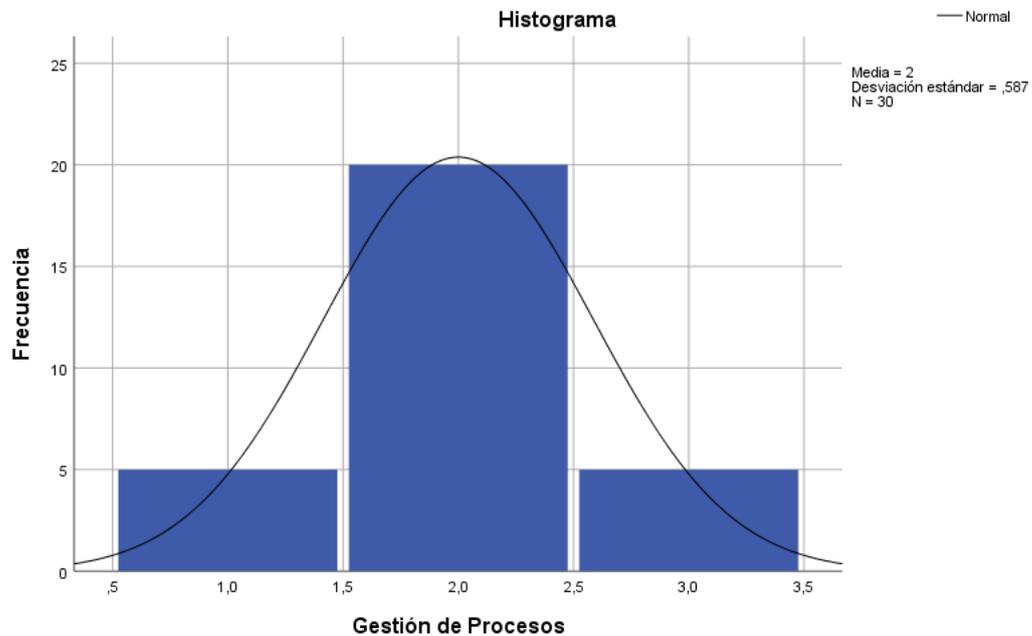
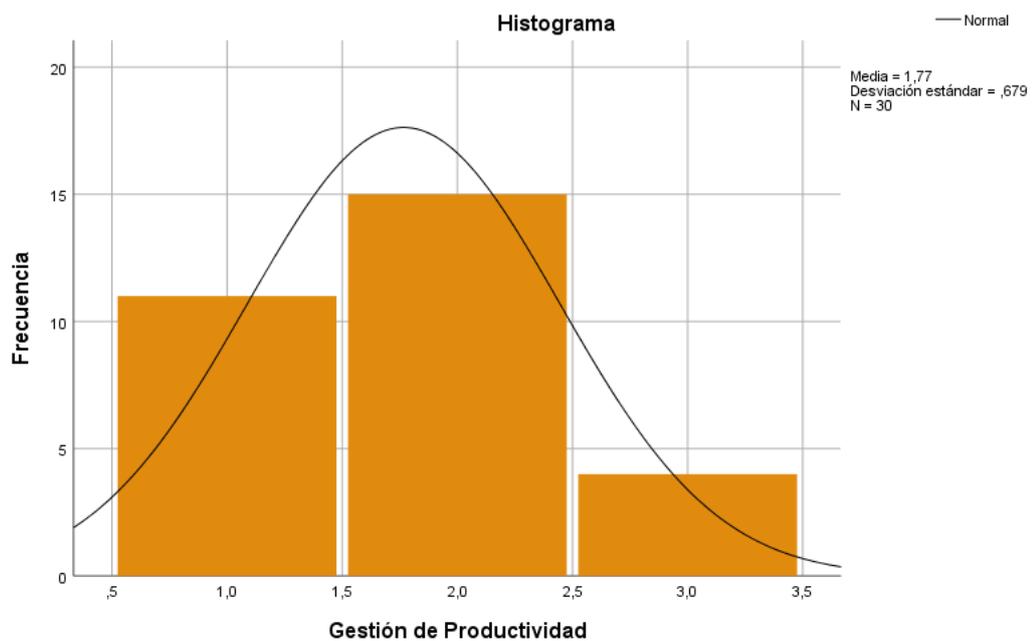


Figura 10

Distribución de datos de la variable Gestión de Productividad



Interpretación:

Acorde los resultados de Shapiro – Wilk se examina que $p = 0.000 < 0.05$ para la

variable Gestión de Procesos y $p= 0.000 < 0.05$ para la variable Gestión de Productividad. En inferencia, la información que se origina del tamaño de la muestra no tiene una distribución normal. Por ello, se rechaza la hipótesis H_0 . Finalizo que para hacer frente la hipótesis se manejará los estadísticos no paramétricos.

4.2.1 Correlaciones no paramétricas

Hipótesis General:

H_0 : No Existe correlación entre la variable Gestión de Procesos y Gestión de Productividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022.

H_1 : Existe correlación entre la variable Gestión de Procesos y Gestión de Productividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022.

Criterio de Decisión:

Si $p \leq 0.05$ se rechaza la (H_0)

Si $p > 0.05$ se acepta la (H_0); y se rechaza la (H_1).

Tabla 12

Correlación entre la variable Gestión de Procesos y Gestión de Productividad

			GESTION DE PROCESOS	GESTION DE PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Gestión de Productividad	Coefficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Interpretación:

De acuerdo al coeficiente de correlación (0.591) es positiva moderada y asimismo es significativa (Sig=0.001 < alfa= 0.05) Concluyo que mis variables tienen correlación y por lo tanto se rechaza la hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_1).

Hipótesis específica 1

Ho: No Existe correlación entre la Gestión de Procesos y la eficacia en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022.

H1: Existe correlación entre la Gestión de Procesos y la eficacia en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022.

Tabla 13

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la variable Gestión de Procesos y la dimensión Eficacia.

		GESTION DE PROCESOS	EFICACIA
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,441
		Sig. (bilateral)	,015
		N	30

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

Interpretación:

Mediante se observa en el coeficiente de correlación (0.441) es positiva moderada y asimismo es significativa (Sig=0.015 < alfa= 0.05) En consecuencia, determino que existe correlación entre mi variable Gestión de Procesos y la dimensión eficacia en la organización, en consecuencia, se desecha la hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alterna (H1).

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe correlación entre la Gestión de Procesos y la eficiencia en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022.

H1: Existe correlación entre la Gestión de Procesos y la eficiencia en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022.

Tabla 14

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la variable Gestión de Procesos y la dimensión Eficiencia.

			Correlación	
			GESTION DE PROCESOS	EFICIENCIA
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,325
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	30	30
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,325	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,04 (bilateral)

Interpretación:

Mediante se observa en el coeficiente de correlación (0.325) es positiva baja y asimismo es significativa (Sig=0.040 < alfa= 0.05) En consecuencia, determino que existe correlación entre mi variable Gestión de Procesos y la dimensión eficiencia en la organización, en consecuencia, se desecha la hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alterna (H1).

Hipótesis específica 3

Ho: No Existe correlación entre la Gestión de Procesos y la efectividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022.

H1: Existe correlación entre la Gestión de Procesos y la efectividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022.

Tabla 15

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la variable Gestión de Procesos y la dimensión Efectividad.

			Correlación	
			GESTION DE PROCESOS	EFFECTIVIDAD
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,402
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	30	30
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,402	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,04 (bilateral)

Interpretación:

Mediante se logra observar en el coeficiente de correlación (0.402) es positiva moderada asimismo es significativa (Sig=0.028 < alfa= 0.05) En consecuencia, determino que existe correlación entre mi variable Gestión de Procesos y la dimensión efectividad en la organización, en consecuencia, se desecha la hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alterna (H1).

V. DISCUSIÓN

El vigente estudio tuvo como finalidad fundamental, decretar la relación de la Gestión de Procesos y la Gestión de Productividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022, en la que se averiguó determinar la relación presente entre la variable Gestión de Procesos y las magnitudes o dimensiones de la variable gestión de Productividad.

Las deducciones alcanzadas en el vigente trabajo manifestaron que para los trabajadores de la empresa Mosaicos Rosselló S.A. La variable Gestión de Procesos se ubica a un nivel regular de aprobación, procede un 66,7% manifestaron que existe un nivel regular en la gestión de procesos de la empresa, en tanto que, el 16,6% indicaron que existe un nivel tanto de manera óptima como deficiente. En tanto que para la variable de Gestión de Productividad un 50% manifestaron que existe un nivel regular en la productividad de la empresa, en tanto que, el 36,7% de los colaboradores manifestaron que existe un nivel deficiente, y un 13,3% indicaron que existe un nivel óptimo.

Indagando la relación de ambas variables Gestión de Procesos y Gestión de Productividad se estableció que los desenlaces alcanzados por medio de la hipótesis lograron demostrar que existe relación directa entre ambas variables, corroborando en la correlación de Pearson de 0.591, con el nivel de Sig.= 0.001 ($p \leq 0.05$).

Las investigaciones previas consideradas en el actual estudio tal como Castañeda (2019), en su tesis titulada Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur, Lima 2019, Lo cual obtuvo como resultado que ambas variables gestión de procesos y productividad tengan una correlación positiva alta moderada por el coeficiente de correlación rho de Spearman 0.542, sig. (bilateral)= 0.000 y $P \leq 0.05$, esta información es semejante a los desenlaces alcanzados en la actual investigación donde de acuerdo al coeficiente de correlación (0.591) es positiva moderada y además es significativa (Sig=0.001 < alfa= 0.05), estos resultados similares se explican por diferentes elementos tales como el tipo de metodología descriptiva correccional y de diseño no experimental de corte transversal, a ello se añadió el tiempo de toma de datos con tres años de variedad.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Con correlación a la hipótesis general del trabajo de estudio el cual se puntualizó en determinar si existe relación directa entre la gestión de procesos y gestión de productividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022. Se constató que existe una relación positiva moderada y además significativa entre la variable gestión de procesos y gestión de productividad en Mosaicos Rossello S.A, comprobada por una correlación de Rho Spearman positiva moderada (0.591) y además es significativa (Sig.= 0.001 < p=0.05).

Segundo. Con correlación a la hipótesis específica 1 del trabajo el cual se puntualizó en determinar si existe relación entre la gestión de procesos y la eficacia en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022. Se constató que existe una relación positiva moderada y además significativa entre la variable gestión de procesos y la eficacia en Mosaicos Rossello S.A, comprobada por una correlación de Rho Spearman positiva moderada (0.441) y además es significativa (Sig.= 0.015 < p=0.05).

Tercero. Con correlación a la hipótesis específica 2 del trabajo el cual se puntualizó en determinar si existe relación entre la gestión de procesos y la eficiencia en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022. Se constató que existe una relación positiva baja y además significativa entre la variable gestión de procesos y la eficiencia en Mosaicos Rossello S.A, comprobada por una correlación de Rho Spearman positiva baja (0.325) y además es significativa (Sig.= 0.040 < p=0.05).

Cuarto. Con correlación a la hipótesis específica 3 del trabajo el cual se puntualizó en determinar si existe relación entre la gestión de procesos y la efectividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022. Se constató que existe una relación positiva moderada y además significativa entre la variable gestión de procesos y la efectividad en Mosaicos Rossello S.A, comprobada por una correlación de Rho Spearman positiva moderada (0.402) y además es significativa (Sig.= 0.028 < p=0.05).

VII. RECOMENDACIONES

Al finalizar la investigación y análisis de los resultados del trabajo se exhiben las subsecuentes recomendaciones.

Primero. Se sugiere al representante que toma las interpretaciones dentro de la empresa Mosaicos Rossello S.A gestionar e implementar nuevos tipos de metodología de gestión de procesos con el fin de pulir la eficacia, tiempo y calidad que estima el proceso establecido desde la primera etapa, así mismo los recursos y medios, sistema para su control, salidas y ofrecer un producto en las condiciones más óptimas.

Segundo. Se aconseja al representante del área proporcionar las tareas necesarias y reforzar las capacitaciones semanales, que lleve como tema las actualizaciones de los procesos para que los colaboradores puedan mejorar la contribución a la organización.

Tercero. Se sugiere al jefe del área elaborar una encuesta dirigida a los colaboradores para conocer de esa manera sus expectativas y necesidades, de esa manera se pueda tener un nivel óptimo en su rendimiento.

Cuarto. Se aconseja al representante juntamente con la directiva establecer los procesos puntuales y oficiales dentro de las áreas gestionadas, de esa manera se pueda lograr una productividad efectiva tomando provecho al máximo los recursos humanos como el de los materiales.

Quinto. Se sugiere al representante de la organización realizar cada cierto tiempo un control y cuantificación de los procesos de cada área y actualizar de forma regular los medios e informar de alguna inferioridad que se presente en la producción diaria del producto.

REFERENCIAS

- Aguirre, K. & Cánova, A. (2019). *Gestión logística y satisfacción en los clientes de la Empresa Proyectos e Inversiones Danko E.I.R.L. - Nuevo Chimbote*, 2019, Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40856/C%
%a1nova_MAR-Aguirre_QKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40856/C%c3%a1nova_MAR-Aguirre_QKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alccamari L, & Cuba Condori, P. C. (2019). *La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018*. Universidad Tecnológica del Perú; Repositorio Institucional – UTP.
- Alvarez, R. (2018). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para la Empresa M.Z. Sistemas Eléctricos y Electrónicos en la Ciudad de Quito*.
- Atoche, L. & Reyna, J. (2019). *Gestión por procesos en la operación de embarque y su incidencia en la satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo*, Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51581/Atoche
PLY-Reyna_VJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51581/Atoche_PLY-Reyna_VJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Avendaño, Y. (2020), *Gestión de procesos y la satisfacción del cliente de la agencia Huaycán de Compartamos Financiera S.A., Ate 2020*, Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51369/Avenda
%c3%b1o_CY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51369/Avenda%
%c3%b1o_CY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baltodano-García, G. & Leyva Cordero, O. (2020). *La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México*. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 15-30. Recuperado de: [https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/5revcienciasjuridicasypoliticas
/article/view/633](https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/5revcienciasjuridicasypoliticas/article/view/633)
- Bello Pintado, A, et al. (2019). *Product/process definition, technology adoption and workforce qualification: Impact on performance*. *International Journal of Production Research*, 57(1), 200-215. doi:10.1080/00207543.2018.146809
- Bravo, J. (2015). *Gestión de procesos*. (5a ed.). Chile: Evolución S. A.
- Delgado S. et al. (2019). *Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food*. *Industrial Data*, 22(2),173-178. ISSN: 1560-9146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81662532012>
- Gallardo, D., & Montecé, I. (2019). *Análisis de la Técnica de Lean Six Sigma en los Procesos Logísticos de Comercio Exterior en Aq-line SA*.
- Gutierrez, F., & Alex, J. (2016). *Gestión De Productividad En La Partida De Acabados En La Construcción De Un Edificio Multifamiliar Aplicando Los Conceptos De La Filosofía Lean*

- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad* (4 ed.). Málaga: Mc Graw Hill.
- Hernández, O. et al. (2020) *Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad*. Computación y sistemas. Volumen 24, Número 3, páginas 1305-1312.
- Hernández, S. & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México D.F.: Mc Graw Hill
- Herrera, B. (2020). "Propuesta de un sistema de indicadores de eficiencia general de equipos (OEE) para mejorar la productividad en el área de tejeduría de una empresa textil".
- Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2015). *Administración Estratégica* (11ª ed.). México: Cengage Learning.
- Hope, J., & Player, S. (2012). *Mejores prácticas de gestión empresarial* (4ª ed.). Barcelona: Profit.
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. (2004) *Trabajando con los procesos: Guía para la gestión por procesos*. Comunidad de Castilla y León: Consejería de Presidencia y Administración Territorial. ISBN 978-84-9718-264-5
- Koontz & Weihrich, H. (2013). *Administración. Una perspectiva global*. México D.F., México: McGraw Hill
- Mallar, Miguel Ángel (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Revista Científica "Visión de Futuro", 13(1), ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>
- Medianero, D. (2016). *Productividad total, teorías y métodos de medición* (2ª ed.).
- Medina, A., et al. (2019). *Procedimiento para la Gestión por Procesos: métodos y herramientas de apoyo*. In Ingeniare. Revista chilena de ingeniería (Vol. 27, Issue 2). Universidad de Tarapacá. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Montes de Oca Sánchez, J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas*. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7, 1–14.
- Nápoles-Vargas, A. et al. (2021). *La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero*. *Ciencias Holguín*, 27(2), Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181566671001>
- Perales, R. (2019). *Proceso operativo de importación y satisfacción de los clientes de la Agencia de Aduana Monte Sion S.A.C.*, Callao 2019, Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46664/Perales_QRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rodríguez Muñoz, R., & Pérez Fernández, D. R. (2018). *Perfeccionamiento de la gestión por procesos en una universidad*. Revista Científica Visión De Futuro, 22(2). Recuperado a partir de <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/285>
- Rodríguez, D. (2018). *Gestión estratégica y la productividad de los colaboradores en la empresa San Fernando Lima – 2018*, Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/716/Rodriguez%20Solis%2c%20David%20Lucas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rohveinl, C., et al. (2019). *Modelo de madurez como base para el diagnóstico de la gestión de procesos pyme*. Revista Ingeniería Industrial, 18(1), 5-26. Recuperado de: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/4069/3804>
- Salimbeni Gandino, S. (2019). *Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público*. PODIUM, (35), 69–86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35>
- Santiago, O. et al. (2020). *Productividad laboral, Capital Humano y Gasto en I+D. CISTI on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação) Proceedings, 1–4 Seguridad Industrial. Un enfoque integral*. César Ramírez Cavassa Publicado por Editorial Limusa S.A
- Utia, L. (2020). *La gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C, Ate 2020*, Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52384/Utia_SLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Proceso de análisis SPSS de encuesta variable 1 y 2

IBM SPSS Statistics Editor de datos. Vista de datos. Visible: 10 de 10 variables.

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	var	var	var	var	var	var
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4						
2	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4						
3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4						
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4						
6	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3						
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4						
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4						
10	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4						
11	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5						
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
13	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3						
14	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4						
15	2	2	4	5	3	2	2	3	2	4						
16	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3						
17	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4						
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
19	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4						
20	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3						
21																
22																

Fuente: spss

IBM SPSS Statistics Editor de datos. Vista de datos. Visible: 9 de 9 variables.

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	var						
1	5	5	5	5	4	4	5	4	5							
2	5	5	4	4	5	5	5	4	5							
3	4	4	4	4	5	5	5	5	3							
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
6	3	4	4	3	4	4	3	3	3							
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3							
8	4	5	4	5	4	4	4	5	4							
9	4	3	4	4	4	4	3	3	4							
10	4	4	5	4	4	4	4	5	4							
11	4	5	5	5	4	4	5	5	5							
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
13	5	4	3	4	3	4	5	3	4							
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
15	2	4	4	4	2	4	4	4	4							
16	3	4	3	4	3	3	3	3	4							
17	4	4	4	4	5	5	5	5	3							
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
20	3	4	4	3	4	4	3	3	3							
21																
22																

Fuente: spss

Anexo 2: Encuestas de variables 1 y 2

CUESTIONARIO

Estimado(a) el presente cuestionario servirá para determinar la relación de la Gestión de procesos y gestión de productividad en Mosaicos Rossello S.A, cabe indicar que los datos proporcionados se manejarán de manera anónima y por ello espero su respuesta con total veracidad y responsabilidad. Gracias por su colaboración.

VARIABLE 1: GESTIÓN DE PROCESOS

INSTRUCCIONES: Por favor marque con una (X) la respuesta que considere correcta al ítem en los siguientes casilleros:

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Las actividades del proceso estratégico describen la misión de la empresa					
2	La aplicación y actualización del proceso estratégico interactúa en la visión de la empresa					
3	La implementación del proceso estratégico señala los objetivos de la empresa					
4	Los Procesos estratégicos mejoran las actividades con la inserción y ejecución de estrategias					
5	El proceso operativo enriquece las actividades con la introducción de estrategias					
6	El proceso operativo tiene nexos con los procedimientos de la compañía					
7	Los procesos operativos de la empresa respetan y ejecutan las normas de calidad					
8	En el proceso de apoyo se estudian los indicadores de gestión para tasar el desempeño y logros en todos los niveles de la compañía					
9	El proceso de apoyo gestiona la sustitución de equipos tecnológicos					
10	Las funciones de los procesos de apoyo cooperan al control de calidad					

VARIABLE 2: GESTIÓN DE PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIONES: Por favor marque con una (X) la respuesta que considere correcta al ítem en los siguientes casilleros:

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Mosaicos Rossello cumple con la calidad del servicio para satisfacer al cliente					
2	El éxito de Mosaicos Rossello está ligado de la capacidad de los colaboradores en realizar las metas					
3	Mosaicos Rossello cuenta con la capacidad de los colaboradores para cumplir las metas					
4	La empresa cuenta con el personal calificado para gestionar los procesos					
5	La condición del servicio está relacionada con la motivación de los trabajadores					
6	La disponibilidad de la información nos permite cuantificar la productividad					
7	El rendimiento de la compañía y su efectividad se relacionan con la ejecución de los objetivos y las metas					
8	La efectividad del desarrollo de Mosaicos Rossello progresa con los instrumentos de control					
9	La efectividad del crecimiento progresa con el mejoramiento de procesos					

Anexo 3: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20510988893
MOSAICOS ROSSELLO S. A	
Nombre del Titular o Representante legal: Claudiomiro, López Huamán	
Nombres y Apellidos Claudiomiro, López Huamán	DNI: 10627453

Consentimiento:

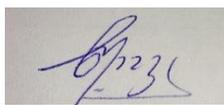
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de procesos y gestión de productividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022	
Nombre del Programa Académico: Escuela Profesional de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Frank Ander, López Espinoza	DNI: 70362064

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.

Lima 20 de Mayo del 2022

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 4: Matriz de operacionalización de las variables 1 y 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de procesos	Pablo (2019), La gestión de procesos se basa directamente en los procesos de producción, estos se anexan en diferentes áreas tales como la ingeniería, marketing, economía hasta el área de Psicología viendo el enfoque del comportamiento humano.	La gestión de procesos será medida por medio de las dimensiones proceso estratégico, proceso operativo y proceso de apoyo. Con sus respectivos indicadores; en el cual se utilizará un cuestionario de recopilación de información para medir la variable.	Proceso estratégico	Misión	Las actividades del proceso estratégico describen la misión de la empresa	Likert ordinal: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
				Visión	La aplicación y actualización del proceso estratégico interactúa en la visión de la empresa	
				Inserción de objetivos	La implementación del proceso estratégico señala los objetivos de la empresa	
				Inserción de estrategias	Los Procesos estratégicos mejoran las actividades con la inserción y ejecución de estrategias	
			Proceso operativo	Actividades	El proceso operativo enriquece las actividades con la introducción de estrategias	
				Procedimiento	El proceso operativo tiene nexos con los procedimientos de la compañía	
				Normas	Los procesos operativos de la empresa respetan y ejecutan las normas de calidad	
			Proceso de apoyo	Analizar indicadores de gestión	En el proceso de apoyo se estudian los indicadores de gestión para tasar el desempeño y logros en todos los niveles de la compañía	
				Renovación de equipos	El proceso de apoyo gestiona la sustitución de equipos tecnológicos	
				Control de calidad	Las funciones de los procesos de apoyo cooperan al control de calidad	
Gestión de productividad	Koontz y Weihrich (2013), manifiestan que la gestión de productividad permite que los colaboradores puedan medir las actividades que participan en los procesos organizacionales para lograr las metas y objetivos.	La gestión de productividad será medida por medio de las dimensiones eficacia, eficiencia y efectividad. Con sus respectivos indicadores; en el cual se utilizará un cuestionario de recopilación de información para medir la variable.	Eficacia	Satisfacción del cliente	Mosaicos Rossello cumple con la calidad del servicio para satisfacer al cliente	Likert ordinal: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
				Capacidad de los empleados	El éxito de Mosaicos Rossello está ligado de la capacidad de los colaboradores en realizar las metas	
					Mosaicos Rossello cuenta con la capacidad de los colaboradores para cumplir las metas	
			Eficiencia	Personal calificado	La empresa cuenta con el personal calificado para gestionar los procesos	
				Motivación	La condición del servicio está relacionada con la motivación de los trabajadores	
				Disponibilidad y recursos de la información	La disponibilidad de la información nos permite cuantificar la productividad	
			Efectividad	Rendimiento	El rendimiento de la compañía y su efectividad se relacionan con la ejecución de los objetivos y las metas	
				Desarrollo	La efectividad del desarrollo de Mosaicos Rossello progresa con los instrumentos de control	
				Crecimiento	La efectividad del crecimiento progresa con el mejoramiento de procesos	

Anexo 5: Certificado de validez de instrumento que mide las variables 1 y 2

Validez de los tres jurados

Validador 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE PROCESOS

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proceso Estratégico		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las actividades del proceso estratégico describen la misión de la empresa.	x		x		x		
2	La aplicación y actualización del proceso estratégico interactúa en la visión de la empresa.	x		x		x		
3	La implementación del proceso estratégico señala los objetivos de la empresa.	x		x		x		
4	Los Procesos estratégicos mejoran las actividades con la inserción y ejecución de estrategias.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Proceso Operativo		Si	No	Si	No	Si	No	
5	El proceso operativo enriquece las actividades con la introducción de estrategias.	x		x		x		
6	El proceso operativo tiene nexos con los procedimientos de la compañía.	x		x		x		
7	Los procesos operativos de la empresa respetan y ejecutan las normas de calidad.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Proceso de apoyo		Si	No	Si	No	Si	No	
8	En el proceso de apoyo se estudian los indicadores de gestión para tasar el desempeño y logros en todos los niveles de la compañía.	x		x		x		
9	El proceso de apoyo gestiona la sustitución de equipos tecnológicos.	x		x		x		
10	Las funciones de los procesos de apoyo cooperan al control de calidad.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Julio Cesar Manrique Cespedes **DNI:** 06695445

Especialidad del validador: Dr. en Administración

20 de abril del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE PRODUCTIVIDAD

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficacia							
1	Mosaicos Rossello cumple con la calidad del servicio para satisfacer al cliente.	x		x		x		
2	El éxito de Mosaicos Rossello está ligado de la capacidad de los colaboradores en realizar las metas.	x		x		x		
3	Mosaicos Rossello cuenta con la capacidad de los colaboradores para cumplir las metas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia							
4	La empresa cuenta con el personal calificado para gestionar los procesos.	x		x		x		
5	La condición del servicio está relacionada con la motivación de los trabajadores.	x		x		x		
6	La disponibilidad de la información nos permite cuantificar la productividad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Efectividad							
7	El rendimiento de la compañía y su efectividad se relacionan con la ejecución de los objetivos y las metas.	x		x		x		
8	La efectividad del desarrollo de Mosaicos Rossello progresa con los instrumentos de control.	x		x		x		
9	La efectividad del crecimiento progresa con el mejoramiento de procesos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Julio Cesar Manrique Cespedes

DNI: 06695445

Especialidad del validador: Dr. en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimens



20 de abril del 2022

Firma del Experto Informante.

Validador 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE PROCESOS

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proceso Estratégico								
1	Las actividades del proceso estratégico describen la misión de la empresa.	x		x		x		
2	La aplicación y actualización del proceso estratégico interactúa en la visión de la empresa.	x		x		x		
3	La implementación del proceso estratégico señala los objetivos de la empresa.	x		x		x		
4	Los Procesos estratégicos mejoran las actividades con la inserción y ejecución de estrategias.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Proceso Operativo								
5	El proceso operativo enriquece las actividades con la introducción de estrategias.	x		x		x		
6	El proceso operativo tiene nexo con los procedimientos de la compañía.	x		x		x		
7	Los procesos operativos de la empresa respetan y ejecutan las normas de calidad.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Proceso de apoyo								
8	En el proceso de apoyo se estudian los indicadores de gestión para tasar el desempeño y logros en todos los niveles de la compañía.	x		x		x		
9	El proceso de apoyo gestiona la sustitución de equipos tecnológicos.	x		x		x		
10	Las funciones de los procesos de apoyo cooperan al control de calidad.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa

DNI: 07586867

Especialidad del validador: Dr. en Administración

20 de abril del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimens



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE PRODUCTIVIDAD

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficacia							
1	Mosaicos Rossello cumple con la calidad del servicio para satisfacer al cliente.	x		x		x		
2	El éxito de Mosaicos Rossello está ligado de la capacidad de los colaboradores en realizar las metas.	x		x		x		
3	Mosaicos Rossello cuenta con la capacidad de los colaboradores para cumplir las metas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia							
4	La empresa cuenta con el personal calificado para gestionar los procesos.	x		x		x		
5	La condición del servicio está relacionada con la motivación de los trabajadores.	x		x		x		
6	La disponibilidad de la información nos permite cuantificar la productividad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Efectividad							
7	El rendimiento de la compañía y su efectividad se relacionan con la ejecución de los objetivos y las metas.	x		x		x		
8	La efectividad del desarrollo de Mosaicos Rossello progresa con los instrumentos de control.	x		x		x		
9	La efectividad del crecimiento progresa con el mejoramiento de procesos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa
Especialidad del validador: Dr. en Administración

DNI: 07586867

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimens



20 de abril del 2022

Firma del Experto Informante.

Validador 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE PROCESOS

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proceso Estratégico		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las actividades del proceso estratégico describen la misión de la empresa.	x		x		x		
2	La aplicación y actualización del proceso estratégico interactúa en la visión de la empresa.	x		x		x		
3	La implementación del proceso estratégico señala los objetivos de la empresa.	x		x		x		
4	Los Procesos estratégicos mejoran las actividades con la inserción y ejecución de estrategias.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Proceso Operativo		Si	No	Si	No	Si	No	
5	El proceso operativo enriquece las actividades con la introducción de estrategias.	x		x		x		
6	El proceso operativo tiene nexo con los procedimientos de la compañía.	x		x		x		
7	Los procesos operativos de la empresa respetan y ejecutan las normas de calidad.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Proceso de apoyo		Si	No	Si	No	Si	No	
8	En el proceso de apoyo se estudian los indicadores de gestión para tasar el desempeño y logros en todos los niveles de la compañía.	x		x		x		
9	El proceso de apoyo gestiona la sustitución de equipos tecnológicos.	x		x		x		
10	Las funciones de los procesos de apoyo cooperan al control de calidad.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Abraham Cárdenas Saavedra

DNI: 07424958

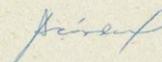
Especialidad del validador: Dr. en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



20 de abril del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE PRODUCTIVIDAD

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficacia							
1	Mosaicos Rossello cumple con la calidad del servicio para satisfacer al cliente.	x		x		x		
2	El éxito de Mosaicos Rossello está ligado de la capacidad de los colaboradores en realizar las metas.	x		x		x		
3	Mosaicos Rossello cuenta con la capacidad de los colaboradores para cumplir las metas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia							
4	La empresa cuenta con el personal calificado para gestionar los procesos.	x		x		x		
5	La condición del servicio está relacionada con la motivación de los trabajadores.	x		x		x		
6	La disponibilidad de la información nos permite cuantificar la productividad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Efectividad							
7	El rendimiento de la compañía y su efectividad se relacionan con la ejecución de los objetivos y las metas.	x		x		x		
8	La efectividad del desarrollo de Mosaicos Rossello progresa con los instrumentos de control.	x		x		x		
9	La efectividad del crecimiento progresa con el mejoramiento de procesos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Abraham Cárdenas Saavedra

DNI: 07424958

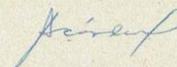
Especialidad del validador: Dr. en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimens



20 de abril del 2022

Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Proceso de análisis SPSS Tipo correlativo

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

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númérico	8	0	Gestión de pro...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V1D1	Númérico	8	0	Proceso estrat...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V1D2	Númérico	8	0	Proceso operativo	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1D3	Númérico	8	0	Proceso de apo...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V2	Númérico	8	0	Gestión de pro...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V2D1	Númérico	8	0	Eficacia	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V2D2	Númérico	8	0	Eficiencia	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V2D3	Númérico	8	0	Efectividad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	GESTIOND...	Númérico	8	0	GESTIONDEP...	{1, Deficient...	Ninguna	19	Derecha	Ordinal	Entrada
10	PROCESO...	Númérico	8	0	ProcesoEstrate...	{1, Deficient...	Ninguna	20	Derecha	Ordinal	Entrada
11	PROCESO...	Númérico	8	0	ProcesoOperati...	{1, Deficient...	Ninguna	18	Derecha	Ordinal	Entrada
12	PROCESO...	Númérico	8	0	ProcesodeApo...	{1, Deficient...	Ninguna	16	Derecha	Ordinal	Entrada
13	GESTIOND...	Númérico	8	0	GESTIONDEP...	{1, Deficient...	Ninguna	24	Derecha	Ordinal	Entrada
14	EFICACIA	Númérico	8	0	EficaciaD1	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15	EFICIENCIA	Númérico	8	0	EficienciaD2	{1, Deficient...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	EFECTIVID...	Númérico	8	0	EfectividadD3	{1, Deficient...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

ANÁLISIS DESCRIPTIVO - Excel

Archivo Inicio Insertar Nueva pestaña Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda

U9

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	V1	VID1	VID2	VID3	V2	V2D1	V2D2	V2D3	GESTIONDEP ROCOSOS	PROCESOEST RATEGICO	PROCESOPE RATIVO	PROCESODEA POYO	GESTIONDEP RODUCTIVID AD	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
1																
2	42	16	14	12	42	15	13	14	2	2	3	2	3	3	3	3
3	40	16	14	10	39	14	14	11	2	2	3	2	2	3	3	2
4	40	16	12	12	39	12	14	13	2	2	2	2	2	2	3	3
5	50	20	15	15	36	12	12	12	3	3	3	3	2	2	2	2
6	46	19	14	13	45	15	15	15	3	3	3	3	3	3	3	3
7	34	14	10	10	31	11	11	9	1	1	2	2	1	3	2	1
8	41	17	12	12	35	12	12	11	2	2	2	2	1	2	2	2
9	40	17	11	12	39	13	13	13	2	2	2	2	2	2	3	3
10	42	18	12	12	33	11	12	10	2	3	2	2	1	1	2	1
11	37	15	12	10	38	13	12	13	2	2	2	2	2	2	2	3
12	45	17	15	13	42	14	13	15	3	2	3	3	3	3	3	3
13	41	17	12	12	36	12	12	12	2	2	2	2	2	2	2	2
14	38	18	10	10	35	12	11	12	2	3	2	2	1	2	2	2
15	40	16	13	11	36	12	12	12	2	2	3	2	2	2	2	2
16	29	13	7	9	32	10	10	12	1	1	1	1	1	1	1	2
17	35	17	11	7	30	10	10	10	1	2	2	1	1	1	1	1
18	40	16	12	12	39	12	14	13	2	2	2	2	2	3	3	3
19	50	20	15	15	36	12	12	12	3	3	3	3	2	2	2	2
20	46	19	14	13	45	15	15	15	3	3	3	3	3	3	3	3
21	38	15	11	12	33	11	11	11	2	2	2	2	1	3	2	2
22	31	12	10	9	37	11	13	13	1	1	2	1	2	1	3	3
23	39	15	12	12	35	11	13	11	2	2	2	2	2	1	3	2
24	38	16	11	11	35	11	11	13	2	2	2	2	2	3	2	3
25	39	14	13	12	34	11	13	10	2	1	3	2	1	3	3	1
26	37	12	13	12	36	11	13	12	2	1	3	2	2	2	3	2
27	40	17	10	13	35	12	11	12	2	2	2	3	2	2	2	2
28	41	14	13	14	36	11	14	11	2	1	3	3	2	1	3	2
29	39	18	11	10	32	13	8	11	2	3	2	2	1	2	1	2
30	41	16	12	13	32	10	11	11	2	2	2	3	1	1	2	2
31	34	14	10	10	30	11	11	8	1	1	2	2	1	1	2	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y gestión de productividad en mosaicos rossello s.a, los olivos, 2022", cuyo autor es LOPEZ ESPINOZA FRANK ANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, 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, 18 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424958 ORCID: 0000-0002-9808-7719	Firmado electrónicamente por: ACARDENASS el 18- 11-2022 13:14:16

Código documento Trilce: TRI - 0445050