



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Gestión por procesos y clima laboral de la empresa
Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Arista Portocarrero, Yeltzer (orcid.org/0009-0007-0700-7968)

ASESORES:

Mgr. Salgado Portugal, Juan José (orcid.org/0000-0002-6291-6984)

M.Sc. Malpartida Nerio, Antonio (orcid.org/0009-0007-9729-3944)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO-PERÚ

2023

DEDICATORIA

A la fuente de mi vida: Dios todopoderoso y a la Virgen santísima, quienes con su infinito amor guían y protegen mi camino.

A mis amados padres, Teresa Portocarrero Ysuiza y José Alfonso Arista Acosta, quienes con su amor y dedicación me enseñaron a vivir en la verdad inculcándome la fe a Dios y siguen acompañándome con su gran ejemplo.

A mi ángel en la tierra, mi hermana Jhuliana Arista Portocarrero, quien me motiva día a día en mi superación diaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien ha sido mi fortaleza para perseverar en el cumplimiento de esta meta.

Mi gratitud eterna a mi familia quien me ha acompañado en este proceso de crecimiento profesional.

Agradezco de manera especial a mi asesor de tesis, Mg. Juan José Salgado Portugal por su paciencia y constante apoyo para la elaboración del presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratorio de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratorio de originalidad del Autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de estudio.....	12
3.4. Participantes.....	12
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.6. Procedimiento.....	13
3.7. Rigor científico.....	14
3.8. Método de análisis de datos	14
3.9. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	16
V. CONCLUSIONES	23
VI. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de confiabilidad de variables Gestión por procesos y Clima laboral	13
Tabla 2. Niveles de gestión por procesos y clima laboral, según los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.	16
Tabla 3. Correlación entre la gestión por procesos y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.....	16
Tabla 4. Correlación entre el control y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.	17
Tabla 14. Correlación entre la calidad y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.....	17
Tabla 5. Correlación entre la planificación y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.....	18

ÍNDICE DE GRÁFICOS FIGURAS

Figura 1. Diagrama de diseño de investigacion.....	11
--	----

RESUMEN

Hoy en día las empresas a nivel mundial, en un contexto empresarial y económico la gestión por procesos se ha convertido en una de las necesidades más relevantes dentro de las organizaciones, es por ello que la empresa Ingemec S.A.C. actualmente se encuentra en la actualización de sus herramientas en base a la gestión por procesos en sus áreas de trabajo, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cualitativo, así mismo tuvo un diseño no experimental, de alcance correlacional. La población a estudiar se realizó directamente a 35 colaboradores que representan todo el personal tanto administrativo y operario de la empresa, donde se les evaluó por medio de dos cuestionarios y se les aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos dieron como resultados que la gestión por procesos y el clima laboral si tienen una relación positiva, con un coeficiente de correlación de 0.687. Se concluye que a mayor gestión por procesos será mejor el clima laboral dentro de la empresa.

Palabras clave: gestión, procesos, clima laboral, colaborador, empresa.

ABSTRACT

Nowadays companies worldwide, in a business and economic context, process management has become one of the most relevant needs within organizations, that is why the company Ingemec S.A.C. is currently updating its tools based on process management in their work areas, the research aimed to determine the relationship between process management and the work environment of the company Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023. The research was applied, with a qualitative approach, also had a non-experimental design, of correlational scope. The population to be studied was made directly to 35 collaborators that represent all the administrative and operative personnel of the company, where they were evaluated by means of two questionnaires and the survey technique was applied. The results obtained showed that process management and work environment do have a positive relationship, with a correlation coefficient of 0.687. It is concluded that the greater the process management, the better the work environment within the company.

Keywords: management, processes, work climate, collaborator, company.

I. INTRODUCCIÓN

Papulova et al. (2019) señalaron que a nivel internacional existen estudios recientes que confirman que las empresas hoy en día aplican la gestión por procesos, dado que trae muchos beneficios positivos para las empresas especialmente en la mejora del rendimiento de procesos de calidad y servicio para los consumidores, reducción de tiempos, satisfacción, costos y aumento de productividad de los empleados. Svehla et al. (2020) señala que actualmente las empresas se enfrentan a cambios radicales que vienen con la industria 4.0, la cual se puede considerar como una principal fuerza impulsora en el entorno empresarial. Las organizaciones necesitan adaptarse a las tecnologías y los cambios que se avecinan con este tipo de industria y su transformación digital, así mismo Weske (2019) afirma que incluye herramientas y técnicas para apoyar el diseño, administración y análisis y de procesos del negocio.

Por otro parte, la gestión del sistema de riego (ISM) plantea muchos problemas en términos de aspectos sociales y técnicos. Estos pueden elaborarse más como los problemas relacionados con la eficiencia de la infraestructura, la equidad en el uso compartido del agua, la integridad ambiental y la aceptabilidad económica. Las pérdidas de agua y los cambios estructurales del sistema causaron muchos problemas que pusieron en peligro el sistema de riego. (Sirimewan, 2023). La práctica actual de la gestión por procesos está lejos de este estado holístico, ya que las empresas son incapaces de gestionar antes y después de su esfera de control empresarial (Merideth et al., 2020).

Han et al. (2019) señalaron que cuando una compañía, le preocupa el bienestar de sus trabajadores, valora sus contribuciones y brinda condiciones de trabajo favorables, sus empleados percibirán el apoyo organizacional y apreciarán la organización. Las investigaciones demostraron que es probable que los empleados que muestren una mayor motivación estén más comprometidos en el trabajo y más satisfechos con su trabajo. (Dal Corso et al., 2019).

Thompson et al. (2020) indicaron que las mujeres poseen más probabilidades de sentirse obligadas a mostrar un comportamiento más externo para la organización, incluso cuando perciben menos apoyo organizacional.

En América Latina, las empresas están creciendo cada vez más debido a la aplicación de esta gestión con el propósito de aumentar la productividad en lo organizacional. Con esto pueden adaptar de forma rápida su operatividad en entornos

cambiantes actualmente. Así mismo se aplica para que las compañías tengan un enfoque en los clientes internos y externos con los que interactúan diariamente. Para diversas organizaciones aun, es arduo mantener e implementar de forma adecuada una gestión por procesos, también existen herramientas que complementan el trabajo elaborado, afines a la tecnología y nuevos modelos de negocio que permite la mejora en el desempeño empresarial. (González et al., 2019).

(Eneque y Tello, 2020) menciona que a nivel nacional el País se enfrenta a un desafío evidente de aumentar la productividad con tendencia a un desarrollo con mayor rapidez, considerando que es una de las preocupaciones para incrementar la productividad en el sector privado, se originan propuestas que vayan direccionadas a variables macroeconómicas, además de la renovación en áreas de innovación tecnológica y/o infraestructura. Por lo expuesto, la ejecución de un modelo de gestión por procesos dirige, estructura, identifica los procesos e indicadores que se originan en las actividades ejecutadas en la empresa. Con esto se puede ejecutar, comercializar, planificar, controlar y tomar decisiones. Así mismo la gestión resulta eficiente cuando las pequeñas y medianas empresas aumentan la cantidad de sus operaciones.

Ingemec S.A.C. es una empresa dedicada a la producción y venta de accesorios y conexiones metálicas diseñados para el transporte de agua y fluidos a alta presión, principalmente utilizados en la industria y sistemas avanzados de riego. Su compromiso con la calidad se destaca como un pilar fundamental para mantener su posición destacada y lograr el éxito en el mercado (Ingemec, 2020).

Actualmente se encuentra en la actualización de sus herramientas en base a la gestión por procesos en sus áreas de trabajo, es una organización que está dedicada a un sector en donde se necesita recursos que permitan darle un mejor manejo y desarrollo en estrategias que permitan reaccionar rápido ante algún cambio en el mercado, optimización de recursos, reducción de costos y sobretodo la satisfacción de sus clientes, así mismo cuenta con un personal debidamente calificado y capacitado para ejercer sus funciones dentro de la organización, están cumpliendo con sus actividades y fomentan un clima laboral confortable que permite que la empresa pueda mantener una estabilidad laboral en base al trabajo eficaz de sus colaboradores.

Teniendo en cuenta la realidad problemática se formulará el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y el

clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023?; el problema específico uno: ¿Cuál es la relación que existe entre el control y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023?; el problema específico dos: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023? y problema específico tres: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023?

El presente estudio presentará cuatro justificaciones que son relevantes las cuales son: teórica dado que se fomentará el conocimiento por medio de teorías relacionadas a las variables y dimensiones de la investigación; práctico debido a que el estudio estará basado en un análisis de resultados que será recopilado por información de encuestas a colaboradores de la empresa Ingemec S.A.C. y se llegará a tener una base de datos; metodológica ya que se empleará un tipo de estudio con un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal que buscará medir la correlación entre las variables de estudios y sus dimensiones y social debido a que tendrá como propósito fomentar un apoyo a futuros investigadores y a la comunidad científica como un recurso más para que pueden utilizarlo y emplearlo en la contrastación de sus propios resultados.

En la investigación se establecerá como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023; el objetivo específico uno: Determinar la relación entre el control y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023.; objetivo específico dos: Determinar la relación entre la calidad y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023 y objetivo específico tres: Determinar la relación entre la planificación y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023.

Además, el estudio tendrá como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023.; hipótesis específica una: Existe relación significativa entre el control y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023.; hipótesis específica dos: Existe relación significativa entre la calidad y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023 y hipótesis específica tres: Existe relación significativa entre la planificación y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en un estudio realizado por Andrade et al. (2019), se buscó establecer la conexión entre el clima laboral y el desempeño del personal. Este estudio empleó un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional. Se aplicó una encuesta al personal administrativo, y los resultados revelaron una fuerte correlación positiva, medida mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, entre el clima laboral y el rendimiento. Es decir, se encontró que a medida que el clima laboral mejora, el rendimiento del personal también aumenta.

En otra investigación realizada por Gaibor (2022), la tesis se centró en determinar si la gestión por procesos tiene influencia en la productividad. Este estudio, de naturaleza cuantitativa y diseño no experimental correlacional, se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta a 23 colaboradores de la organización. Los resultados identificaron que la gestión por procesos afecta positivamente a la productividad, y se encontró una relación entre las variables mediante el cálculo de Chi-Cuadrado.

Asimismo, Parra (2022) llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue analizar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal. Este estudio se basó en un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, utilizando un cuestionario y un test desarrollados por Litwin y Stringer, aplicados al personal de trabajo. Los resultados mostraron una correlación fuerte entre el clima laboral y la rotación del personal, con una significancia por debajo del 0,05.

A nivel nacional, Vite (2019) realizó una tesis con el propósito de determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio. Este estudio cuantitativo, de diseño no experimental y carácter correlacional, se llevó a cabo mediante la aplicación de dos cuestionarios de encuesta a 67 colaboradores. Los resultados demostraron que no existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Además, Heredia et al. (2020) llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo fue implementar la gestión por procesos para mejorar la productividad. Este estudio, de enfoque cuantitativo, se basó en la realización de encuestas dirigidas a los colaboradores de la empresa, utilizando un enfoque correlacional. Los resultados establecieron una correlación moderada y una relación entre la gestión por procesos y la productividad, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

En otro estudio, Acuña (2021) se propuso establecer la relación entre la gestión por procesos y el diseño organizacional. Esta investigación cuantitativa, de diseño no experimental y correlacional, se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios validados por juicio de expertos a 89 trabajadores de la sede administrativa. Los resultados revelaron una correlación alta y una relación significativa entre la gestión por procesos y el diseño organizacional de la administración pública, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Por otro lado, Ángeles (2021) llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la gestión por procesos y el aprendizaje organizacional. Este estudio, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios a través de una encuesta a 208 docentes. Los resultados establecieron una correlación moderada y una relación significativa entre la gestión por procesos y el aprendizaje organizacional, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Finalmente, Urbano (2022) llevó a cabo una tesis con el fin de determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de atención en un nosocomio. Este estudio, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, se realizó mediante la aplicación de dos instrumentos a través de una encuesta a 40 colaboradores. Los resultados demostraron una correlación positiva alta y una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención, según el coeficiente de correlación de Pearson.

Las teorías relacionadas al tema, respecto a la gestión por procesos son las siguientes:

(Tarazona y Aguirre, 2020) señalan que se presenta como una visión global que nos permite reconocer y comprender de manera completa cómo funcionan y evolucionan los procedimientos empresariales, con el fin último de alcanzar los objetivos corporativos de manera efectiva.

Gaibor (2022) afirma que una gestión por procesos se enfoca en el trabajo y busca avanzar continuamente en las actividades de una empresa, a través de poder identificar, describir, documentar y tener una base de mejora continua en los procesos, además las diferentes actividades llegan a constituir un proceso y como tal son gestionados.

Medina et al. (2019) afirma que es un ciclo de acciones que se emplean con el propósito de reducir los tiempos y mejorar un servicio o producto que se brinda de forma oportuna al consumidor final.

Acuña (2021) Indica que es el método utilizado para dirigir una organización y que promueve una atención cuidadosa a los clientes que buscan un servicio, con el objetivo de lograr un progreso constante en diversas actividades. Este enfoque implica la selección, características, representación, documentación y ajuste continuo de los procesos.

La gestión de procesos se considera ágil si implica el esfuerzo de crear valor, contribuyendo a crear, participar y responder al cambio o ser proactivo a través de cambios en el curso de la percepción de la calidad del proceso y simplicidad, teniendo en cuenta un mínimo nivel de tiempo y costo (Badakhsan et al., 2019).

Vasyaycheva (2022) señala que la calidad de los procesos de evolución que están teniendo lugar actualmente en casi todas las empresas industriales depende en gran medida del éxito de su funcionamiento posterior en las nuevas condiciones económicas.

Ademas, Acuña (2021) Expresa que se trata de una recopilación de información basada en herramientas y fundamentos precisos que guían hacia el cumplimiento de los objetivos tanto para la empresa, como de los trabajadores. Su propósito principal es agregar valor a las actividades y procesos involucrados. Esta metodología permite identificar los procesos como elemento central de los esfuerzos para lograr una gestión más estable y confiable. Al implementarse adecuadamente, se logra una eficiencia en el desarrollo de la empresa. Además, facilita que el desempeño profesional se refleje en la utilización de un esquema de procesos específicos, donde el trabajo en equipo favorezca una misión consensuada y se establezcan relaciones a través de procesos transversales cuando las áreas de trabajo se entrelazan.

El proceso de planificación termina después de aplicar varias acciones de planificación si se alcanza el estado objetivo (Haslum et al., 2019)

Los métodos de planificación se pueden aplicar para generar un modelo de proceso imperativo, ya que un plan con sus acciones secuenciales y parcialmente ordenadas es bastante similar a un proceso (Marrella, 2019).

Las teorías relacionadas al tema, respecto al clima laboral son las siguientes:

Ruíz (2021) afirma que el clima laboral en una empresa, son los trabajadores quienes toman una conducta de manera directa en su comportamiento y las

condiciones dentro de ella y son los colaboradores quienes consiguen percibir, que la reacción coincidirá por dicha percepción, así mismo presenta tres variables que son: causales, de tipo independientes orientada a señalar el sentido en como una organización llega a evolucionar y obtener resultados; intermedias, que están encaminadas a evaluar la parte interna de la compañía en aspectos como: la comunicación, motivación, rendimiento y toma de decisiones, y como último las finales, que se originan consecuentemente al efecto de las causales e intermedias, y tienen un enfoque en establecer resultados para la organizaciones en: productividad, pérdidas y ganancias.

Moreira (2018) señala que es una percepción en base a cualidades por parte de los colaboradores de una organización y son distinguidos a través de caracteres esenciales que influyen en un sistema empresarial.

El clima laboral es un conglomerado de conductas y comportamientos que una empresa logra obtener por parte de sus trabajadores, se origina y se desarrolla en recurrentes interacciones entre los mismos y el entorno de la misma empresa. (Moreira, 2018).

Es un constructo ampliamente utilizado para la comprender las experiencias laborales de los empleados, refleja lo que una organización prioriza, mientras enfatiza los comportamientos y actitudes esperados y recompensas en el lugar de trabajo. (Loh et al., 2019).

Por otra parte, Moreira (2018) expresa que el ambiente de trabajo tiene un impacto en el comportamiento de los empleados, y esto se relaciona con la efectividad general de la empresa. El enfoque se centra en las políticas, prácticas y procedimientos establecidos por la institución.

Es la calidad del ambiente que se vive dentro de una organización que tiene influencia en el comportamiento de los colaboradores, además es una medida de las percepciones o sentimientos de los mismos acerca de la organización. (Junca y Freire, 2022).

Para establecer un buen clima organizacional y, como tal, una fuerte cohesión grupal fomentará aún más el clima laboral de los empleados. (Schmidhuber y Hilgers, 2019)

Por lo tanto, un ambiente de trabajo positivo puede crear un buen clima organizacional, promover el intercambio de valores, creencias y comportamientos de la organización y luego inducir a los empleados a exhibir más comportamientos que

sean beneficiosos para la organización (Novitasari y Iskandar, 2022). Además, según (Sudibjo y Nasution, 2020) los beneficios del ambiente de trabajo son crear pasión por el trabajo y mejorar el desempeño laboral.

El liderazgo transformacional afecta la motivación de participación voluntaria de los empleados al satisfacer sus necesidades de relación interpersonal y construir buenas relaciones (Chan, 2020).

Por ejemplo, los líderes transformacionales pueden proporcionar oportunamente a los empleados los recursos que necesitan a través del rol de liderazgo, como desempeñar el rol de monitor o entrenador (Bin Bakr y Alfayez, 2021).

Respecto al marco conceptual de la gestión por procesos se tiene en cuenta los siguientes:

Variable 1: La gestión por procesos es un conjunto de procesos que se encargan de planificar, dirigir, supervisar y evaluar como se viene desarrollando la operatividad que logran el cumplimiento de las metas, funcionamiento y crecimiento de una empresa. (Prieto, 2022).

Dimensión 1: El control es una de las funciones empresariales que tiene como finalidad la separación de un producto que es aprobado y que cumple con estándares de calidad a través de la inspección, que se da al finalizar o en fases intermedias de un proceso que tiene como propósito una gestión adecuada para definir un buen control en las funciones organizacionales, para que se pueda realizar los procesos adecuados de manera correcta se toma en cuenta una herramienta que evalúe y controle en base a estándares y puntos de inspección dentro del proceso permitiendo que el cumplimiento de este sea subjetivo. (Córdova, 2020).

Dimensión 2: La calidad responde a las necesidades específicas del cliente, su único objetivo es la satisfacción del mismo y en la calidad del servicio por medio de sus características, cuando se necesita de una gestión por procesos adecuada es necesario que la calidad del servicio sea eficiente en base a las cualidades y características que presenta el servicio o producto, se puede percibir a través de la manera en cómo se entrega el servicio o como se presenta, además el precio es un aspecto objetivable, dado que se refiere al costo del servicio. (Córdova, 2020).

Dimensión 3: La planificación permite que existan actividades con el propósito de mejorar las distintas fases que tienen las funciones ejecutadas, donde se busca prever algún retraso administrativo y operativo, así mismo viene a ser un conjunto de planes de tareas que se va a llevar a cabo, quien y con qué recursos se ejecutarán, la

ejecución física, la forma idónea de evaluar lo realizado, la finalidad de que se pueda desarrollar esta función es la información, formación, disciplina de los colaboradores y la disposición de recursos necesarios. (Córdova, 2020).

Respecto al marco conceptual del clima laboral se tiene en cuenta los siguientes:

Variable 2: El clima laboral es la manera en como los colaboradores de una empresa describen su entorno o ambiente laboral, respecto a dimensiones interrelacionadas de la persona, grupo de trabajo y de la organización. (Yarleque, 2022).

(Huang y Cheng, 2020) describen el clima laboral como la interacción entre el entorno organizacional y los pensamientos, emociones y comportamientos de los empleados, siendo la percepción que los trabajadores tienen acerca de su ambiente laboral y cómo este influye en su experiencia dentro de la organización.

Dimensión 1: El liderazgo es una función que ejerce un líder en guiar, organizar, planificar y motivar a un grupo, permitiendo que la gestión por procesos de una organización pueda ser sólida y no presente inconvenientes con los colaboradores al momento de ejercer sus funciones, además de conocer las debilidades y fortalezas con el propósito de compensarlas y generar una autoevaluación, basada en experiencias y proyecciones y esto permite que pueda ejercer un liderazgo a través de disciplina y paciencia. (Báez, 2022).

Dimensión 2: La motivación es un conjunto de sistemas que influye en el comportamiento humano como un determinante de una acción, siendo muy distinto a las emociones, valores e incentivos y tiene como propósito que los colaboradores ejerzan sus funciones acordes a sus actividades manteniendo una gestión por procesos en orden y eficiente. (Alanya et al., 2021)

Por otro lado, Alanya et al. (2021) señala que en el aspecto laboral, se puede decir que motivar a una persona significa que esta haga lo que un líder desea que haga, teniendo coincidencia de intereses, donde el jefe tiene la opción de motivar a los colaboradores para lograr metas en común para la organización.

Dimensión 3: El comportamiento individual permite que una persona puede proceder y distinguirse de otras, así mismo influye en su misma personalidad y depende de la misma genética, experiencias y el entorno en el que vive. En las empresas es un aspecto relevante la forma de comportarse de un colaborador en sus actividades laborales, es por ello que la razón que existe una gestión por procesos es

para que no exista una debilidad por parte de uno de ellos y pueda fomentar un desorden afectando a la misma organización. Por otro lado, en las empresas se refiere a la forma de comportarse de los individuos que integran una empresa, es uno de los aspectos más relevantes a contemplar y que tiene como intención cerciorar el buen ejercicio de una organización. (Lifeder, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Este estudio se clasifica como aplicada, ya que se llevó a cabo mediante el uso del conocimiento científico, empleando tecnologías, protocolos y metodologías específicas que contribuyen para abordar una necesidad reconocida y específica. (Concytec, 2018).

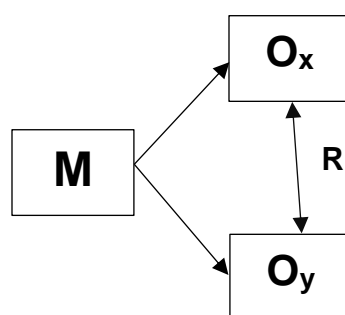
Segun Hernandez, Mendoza & Baptista (2018) el enfoque es cualitativo ya que pudo interpretar, comprender y describir a los fenomenos, por medio de significados y percepciones que son originados por las mismas experiencias y investigador establezca sus propias creencias sobre el fenomeno investigado.

3.1.2 Diseño de investigacion: Segun Hernandez et al. (2018) fue no experimental, dado que no existió una manipulacion deliberada en las variables y los fenomenos serán observados en su ambiente habitual.

Del mismo modo, este estudio tuvo un diseño transversal, lo que implicó la recopilación de datos en un momento específico y en un solo período de tiempo. Además, se llevó a cabo un enfoque correlacional con el propósito de medir el grado de relación entre las variables y dimensiones investigadas.

Figura 1

Diagrama de diseño de investigacion



Nota. Elaboración propia

Donde:

M: muestra

Ox: Observacion de la variable gestión por procesos

Oy: Obervacion de la variable clima laboral

R: relación entre la gestión por procesos y clima laboral

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Variable 1: Gestión por procesos, es una variable cualitativa ordinal.

- Categorías: Control, Calidad y Planificación
- Sub-categorías: Tecnologías de Información y Comunicación, Políticas y normas, Empowerment, Valor agregado, Mejora continua, Medición de la satisfacción del cliente, Objetivos, Liderazgo, Estrategias, Información y Comunicación.

Variable 2: Clima laboral, es una variable cualitativa ordinal.

- Categorías: Liderazgo, motivación y comportamiento individual.
- Sub-categorías: Aptitudes personales, Efectividad, Capacidades, Alcance, Responsabilidad y Política laboral.

3.3. Escenario de estudio

El estudio tuvo como escenario el distrito de Moche, en la ciudad de Trujillo, se consideró ciertas dimensiones relacionadas al escenario tales como: la factibilidad para la recopilación de datos y la accesibilidad al mismo, así mismo en moche también se encuentran empresas relacionadas al mismo rubro de fabricación y comercialización de productos similares a la empresa en estudio.

3.4. Participantes

La investigación fue desarrollada considerando un estudio de tipo básica, con un esquema cualitativo, considerando como criterio de inclusión al trabajador administrativo y operario en planilla, así mismo no se considerados trabajadores externos a la empresa o prestadores de servicios, donde fueron tomados en cuenta los 35 colaboradores que se encuentran activamente laborando en la empresa Ingemec S.A.C.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para McNabb (2020) la técnica de recolección de datos consiste en el procedimiento a través del cual se adquieren los datos de aquellos individuos que han participado en el estudio; se aplicó la encuesta dado que Hubspot (2021) señala que es un método de investigación que permitió recopilar información, comentarios y datos a través de una serie de preguntas directas, en su mayoría se realizó con la intención de hacer una suposición sobre un grupo referencial o una población en específica.

Se utilizó el cuestionario, ya que Euroinnova (2021) manifiesta es un documento que está conformado por un conglomerado de preguntas que se redactan de manera coherente, organizada, estructurada y secuenciada teniendo como propósito que las respuestas ofrezcan una información necesaria.

La validación de los instrumentos estuvo a cargo de profesionales expertos en administración de negocios (MBA) y en docencia universitaria, quienes serán los que evaluarán los cuestionarios.

La confiabilidad de los instrumentos se evaluó a través de una prueba piloto, donde se hizo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach para lograr medir el nivel de consistencia de los instrumentos en base a su variabilidad y homogeneidad. (Amirrudin et al., 2020).

Tabla 1

Nivel de confiabilidad de variables Gestión por procesos y Clima laboral

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión por procesos	,897	10
Clima laboral	,928	10

Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

3.6. Procedimiento

Primero: Se observó y analizó la realidad problemática tanto internacional, nacional y en la empresa Ingemec S.A.C, para formular un problema de investigación; donde se planteó un objetivo general y específicos para tener un enfoque hacia dónde dirigirse, posteriormente se planteó una hipótesis que fue sustentado más adelante en el proceso del estudio como base de una suposición.

Segundo: Se encontró un marco referencial, teniendo como antecedentes internacionales y nacionales para posteriormente plantear una contrastación con sus resultados obtenidos, así mismo se buscó y se recopiló información de teorías y conceptos relacionados a las variables y dimensiones de la investigación.

Tercero: Se aplicó la encuesta a los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., por medio de un cuestionario ya validado y con una medición de fiabilidad de sus preguntas.

Cuarto: Se analizaron los datos recopilado para la elaboración de los resultados por medio de tablas, figuras y gráficos con sus respectivas interpretaciones, seguidamente se priorizaran los antecedentes más relevantes para la discusión en base a los resultados de otros estudios.

Quinto: Se realizó las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

3.7. Rigor científico

La investigación cumplió con el criterio de rigor científico, ya que lograra establecer una fiabilidad y validez del estudio. Los instrumentos se redactaron en base a cada variable y tipo de investigación; donde por medio de juicio de expertos y docentes universitarios aprobaran los instrumentos de medición para que pueda ser presentado de manera adecuada, acertada y habilitada para su aplicación.

Se utilizaron criterios para establecer la riguridad científica del estudio cualitativo realizado, se consideró la propuesta de autores quienes refieren cuatro criterios que se darán a los procesos de recopilación de información, respecto a su análisis e interpretación tales como: la aplicabilidad, consistencia, neutralidad y veracidad.

La aplicabilidad, describió el contexto en el cual se obtendrán los resultados, donde se harán descubrimiento del estudio, que se podría aplicar a otros sujetos.

La consistencia, se consideró un diseño descriptivo por el cual se trata de hacer referencia a la estabilidad de los resultados que se aplicarán con los instrumentos.

Neutralidad, destacaron los resultados de la investigación donde se influenció la motivación particular del investigador, los datos se obtuvieron por medio de conformidad recurriendo a la verificación e interpretación.

Veracidad, representaron la confianza de los participantes en la verdad de lo que se investigara con la contrastación de las creencias e interpretación realizadas por el investigador.

3.8. Método de análisis de datos

Se realizó un análisis, al momento de tener toda la recopilación de datos de los trabajadores encuestados, en donde será trasladado a una tabla de Microsoft Excel, posteriormente se pudo obtener un puntaje según la escala

obtenida por cada variable, seguidamente será llevada al Software Excel SPSS Version 29 para analizar los datos y obtener tablas, gráficos y figuras. Se realizó un análisis descriptivo e inferencial según Gronmo (2019) con el propósito de obtener tablas de frecuencias y tablas correlacionales entre las variables y sus dimensiones, teniendo como propósito medir el nivel de correlación entre las mismas y determinar su relación. (Senthilnathan, 2019)

3.9. Aspectos éticos

Los aspectos más relevantes y que serán considerados dentro de la investigación son los siguientes: La justicia, porque no habrá exclusión de ningún tipo y se buscará siempre el desarrollo superior en el estudio; la probidad, dado que se hará la divulgación de todos los acontecimientos, así mismo la posibilidad de que los resultados obtenidos del estudio puedan ser corroborados por otras investigaciones; transparencia, ya que tendrá como propósito la divulgación de sus resultados y de la información y finalmente la responsabilidad, porque se llegará a asumir toda consecuencia de cualquier situación que tenga un proceso con el estudio. (Código de ética de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, 2020).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados descriptivos de las variables: Gestión por procesos y Clima laboral

Tabla 2

Niveles de gestión por procesos y clima laboral, según los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.

Variable	Nivel	F	%
Gestión por procesos	Bajo	5	14.29
	Medio	6	17.14
	Alto	24	66.57
Clima laboral	Bajo	4	11.43
	Medio	10	28.57
	Alto	21	60.00

Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

Se logra visualizar que mediante la percepción de los trabajadores la gestión por procesos tiene un nivel Alto con un 66.57% y el Clima laboral con un 60%, sin embargo, se tiene en cuenta que existe un Bajo nivel en la gestión por procesos de 14.29% y un clima laboral de 11.43%.

Resultados inferenciales

Tabla 3

Correlación entre la gestión por procesos y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.

		V2: Clima laboral
Rho de Spearman	V1: Gestión por procesos	.687
		Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		<.001
		N
		35

Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la tabla 12, se observa que existe una relación entre la gestión por procesos y

el clima laboral, dado que el nivel de significancia es menor a 0,05, así mismo el coeficiente de Rho de Spearman es positiva moderada con un valor de 0,687 y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 4

Correlación entre el control y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.

		V2: Clima laboral	
Rho de Spearman	D1: Control	Coeficiente de correlación	.663
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	35

Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la tabla 13, se observa que existe una relación entre el control y el clima laboral, dado que el nivel de significancia es menor a 0,05, así mismo el coeficiente de Rho de Spearman es positiva moderada con un valor de 0,663.

Tabla 5

Correlación entre la calidad y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.

		V2: Clima laboral	
Rho de Spearman	D2: Calidad	Coeficiente de correlación	.724
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	35

Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la tabla 14, se observa que existe una relación entre la calidad y el clima laboral, dado que el nivel de significancia es menor a 0,05, así mismo el coeficiente de Rho de Spearman es positiva alta con un valor de 0,724.

Tabla 6

Correlación entre la planificación y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.

			V2: Clima laboral
Rho de Spearman	D3:Planificación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.571
			<.001
			N
			35

Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.2

Interpretación:

En la tabla 15, se observa que existe una relación entre la planificación y el clima laboral, dado que el nivel de significancia es menor a 0,05, así mismo el coeficiente de Rho de Spearman es positiva moderada con un valor de 0,571.

Para contrastar los resultados tenemos la siguiente discusión:

Respecto al objetivo general que es determinar la relación entre la gestión por procesos y clima laboral de la Empresa Ingemec S.A.C., se logró tener resultados descriptivos e inferenciales, en donde se evidenció que la gestión por procesos presento un nivel Alto de 66.67% y el clima laboral del mismo modo con un 60%. Además las variables tuvieron relación con una correlación positiva moderada y un nivel de significancia menor a 0,005.

Por tal motivo se contempló la teoría de Medina y su equipo (2019) ya que sostiene que se trata de un proceso secuencial de medidas adoptadas con el objetivo de agilizar y mejorar un servicio o producto ofrecido de manera puntual al cliente final. Teniendo en cuenta que corrobora en el estudio de Gaibor (2022) donde la gestión por procesos incide en la productividad, dado que las variables tuvieron relación, concluyendo que para que la productividad sea mejor, la gestión por procesos necesita desarrollar. Además, se ampara con el estudio de Andrade et al. (2019) ya que el clima laboral tiene una relación con el rendimiento del personal administrativo, teniendo una correlación positiva de 0.870 y significativa de 0,00. Lo cual permitió que su estudio también concluya que los colaboradores encuestados consideraron ambas variables con un nivel "Alto" y deduce que la existencia de un buen clima favorecerá el buen desempeño del personal.

Por otra parte se compara con Urbano (2022) donde se consideró que el 10% de los trabajadores confirmo que el entorno de trabajo es Muy Alto y el 2.5% lo considero muy bajo, sin embargo un 47,5% es Alto, esto demostró que en el entorno laboral es el adecuado para un buen desempeño de los mismos.

En el estudio de Ángeles (2021) no se comparó con la gestión por procesos ya que presento un nivel inadecuado con un 61.5% y un nivel adecuado en un 7.7%. Sin embargo existe una relación entre la gestión por procesos y el aprendizaje organizacional con una correlación de 0,521 y una significancia de 0.000

Por otro lado, Acuña (2021) se logró contemplar que la gestión por procesos es Muy eficiente en un 77,5% y regular en un 2,2%. Además sus variables tuvieron una relación significativa con una correlación de 0.857 y una significancia menor a 0,05. También la investigación de Guivar, Heredia y Panchillo (2020) su estudio se corrobora que existe una relación con la productividad y una correlación de 0,655, indicando que la mejora es alta.

Respecto específico uno que es determinar la relación entre el control y clima laboral de la Empresa Ingemec S.A.C., se logró tener resultado descriptivos e inferenciales, en donde se evidenció que el control presento un nivel Alto de 65.71%. Además las variables tuvieron relación con una correlación positiva moderada y un nivel de significancia menor a lo establecido.

Por tal motivo se contempló en base a la teoría de Vasyaycheva (2022) donde refiere que el rendimiento exitoso de los procesos de transformación que están ocurriendo en la mayoría de las empresas industriales en la actualidad depende significativamente de su efectividad bajo las nuevas condiciones económicas y por parte del clima laboral se ampara con lo dicho por Schmidhuber y Hilgers (2019) que promover un clima organizacional positivo y fomentar una sólida cohesión grupal contribuirá de manera significativa al bienestar laboral de los empleados. Se logra comparar con Gaibor (2022) dado que sus niveles en la gestión por procesos dieron como resultados que para un control de procesos el 87% consideró que es necesario controlar los procesos y el 13% no lo considero. Así mismo, Parra (2022) en su investigación las relaciones con sus compañeros para mantener un clima laboral los trabajadores consideraron que 47% están de acuerdo y el 37% en desacuerdo. Se comprobó la relación, ya que contempla lo dicho por Córdova (2020), se adapta a las necesidades específicas del cliente y su único objetivo es satisfacer al cliente, lo cual depende de la percepción que el cliente tiene sobre la calidad del servicio en función de sus características

Respecto al objetivo específico dos que fue determinar la relación entre la calidad y clima laboral de la Empresa Ingemec S.A.C., se logró tener resultados descriptivos e inferenciales, en donde se evidenció que la calidad presento un nivel Alto de 60%. Además tuvieron relación con una correlación positiva alta y un nivel de significancia menor a lo indicado.

Se corrobora con Urbano (2022) que tuvo en cuenta que el 52,5% de los trabajadores considero que la calidad de atención fue Muy Alto y que el 7,5% Muy Bajo, demostrando que la calidad es relevante dentro de lo que ofrece la empresa para la mejora del servicio. Así mismo se tiene en cuenta que la existe una relación entre la calidad de atención y el clima laboral con una correlación de 0,698 y un nivel de significancia menor de 0,01. Se logró amparar con el estudio de Guivar, Heredia y Panchillo (2020) dado que la calidad tuvo un 54,3% de los trabajadores tienen en cuenta el manual de calidad. Para Vite (2019) se tuvo en cuenta que la calidad fue

representa por parte de los trabajadores como buena en un 87% y regular en un 13%, se logró determinar que la calidad predomina en el servicio. Además, según Moreira (2018), el entorno laboral ejerce una influencia significativa en el comportamiento de los empleados, lo cual se encuentra directamente relacionado con el rendimiento general de la compañía. Este enfoque se enfatiza en las políticas, prácticas y procedimientos establecidos por la institución. Se comprobó la relación ya que contempla lo dicho por Córdova (2020) sostiene que el control, como función empresarial, tiene como propósito separar los productos aprobados que cumplen con los estándares de calidad a través de la inspección, para que el ambiente de trabajo, según (Junca y Freire, 2022), ejerza una influencia significativa en el comportamiento de los trabajadores, y represente una medida de las percepciones o sentimientos de estos acerca de la organización.

Respecto al objetivo específico tres que fue determinar la relación entre la planificación y clima laboral de la Empresa Ingemec S.A.C., se logró tener resultados descriptivos e inferenciales, en donde se evidenció que la planificación presentó un nivel Alto de 62.86% y el clima laboral del mismo modo con un 60%. Además, las variables tuvieron relación con una correlación positiva moderada y un nivel de significancia menor a 0,005.

Se contempló con teorías en donde, el proceso de planificación llega a su conclusión una vez que se han implementado diversas acciones de planificación y se ha logrado alcanzar el estado objetivo deseado (Haslum et al., 2019). Así mismo afirma Moreira (2018) que la cultura organizacional es una percepción que surge de las cualidades observadas por los colaboradores dentro de una empresa, y estas características esenciales influyen en el funcionamiento del sistema organizacional. Por otro lado, los enfoques de planificación pueden emplearse para crear un modelo de proceso imperativo, dado que un plan con sus acciones secuenciales y parcialmente ordenadas se asemeja notablemente a un proceso (Marrella, 2019). Se corrobora con Gaibor (2022) en base al plan, la función de los procesos, el 83% de los trabajadores mencionaron que, si funcionan adecuadamente a lo establecido y el 17% No, dado que el tiempo es un factor importante y en su estudio el 78% cumple con el tiempo establecido y el 9% casi siempre. Además, Parra (2022) se contempló que su estudio en base a la planificación, tuvo relación con la rotación del personal con una correlación positiva y una significancia menor a 0,005. Se comprobó la relación ya que contempla lo dicho por Córdova (2020), permite mejorar las distintas fases de las

funciones ejecutadas, previendo posibles retrasos administrativos y operativos. y para Ruíz (2021), el clima laboral dentro de una empresa es moldeado directamente por el comportamiento de los trabajadores y las condiciones que prevalecen en ella.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa entre la gestión por procesos y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., logrando una correlación positiva moderada y aceptando la hipótesis alternativa para la investigación. (0.687 y 0,001).
2. Se determinó que existe una relación significativa entre el control y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., logrando una correlación positiva moderada y aceptando la hipótesis alternativa para el estudio. (0.663 y 0,001).
3. Se determinó que existe una relación significativa entre la calidad y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., logrando una correlación positiva alta y aceptando la hipótesis alternativa para la investigación (0.724 y 0,001).
4. Se determinó que existe una relación significativa entre la planificación y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C., logrando una correlación positiva moderada y aceptando la hipótesis alternativa para el estudio. (0.571 y 0,001).

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al gerente que coordine con el área específica en los procesos de la empresa, para ampliar y mejorar sus actividades en los procesos de corte, soldadura, granallado y pintura con el propósito de optimizar el desarrollo de sus funciones, así mismo en coordinación con el área de calidad, la actualización a futuro de un sistema que pueda mejorar el control de documentario tanto para la recepción de materiales, control dimensional, inspección de tintes penetrantes y las demás actividades con el fin de que el resultado de control y seguimiento sean positivo.
2. Se recomienda al gerente que por medio de un área específica, sigan actualizando el software de BPM (Gestión por procesos) para seguir incrementando capacidad de mejora en sus procesos comerciales y automatización.
3. Se recomienda al área de Recursos Humanos, que considere el instrumento de evaluación para que en un periodo de 6 meses pueda volver a encuestar a sus trabajadores y ver el índice de cambios que han podido tener en comparación con la primera encuesta.
4. Se recomienda a los investigadores futuros que aborden este tema de manera exhaustiva y precisa, teniendo en cuenta las variables del estudio y considerando el sector al que se dirige. Asimismo, se sugiere que utilicen los resultados para contrastar sus hipótesis y, si deciden emplear instrumentos, que realicen modificaciones mínimas adecuadas a su unidad de análisis. Estos instrumentos son altamente confiables y específicos, lo que permitirá obtener una correlación más precisa en el estudio.

REFERENCIAS

- Acuña, L. (2021). *Gestión por procesos y el diseño organizacional de la administración pública en la Dirección Regional de Educación Ucayali, 2020*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66243/Acu%c3%b1a_TL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alanya, E.; Loayza, L.; Marujo, M & Primo, J. (2021). *Motivación laboral y desempeño docente en el Perú*. Artículo. Revista Propuesta educativas. Universidad Cesar Vallejo. <https://propuestaseducativas.org/index.php/propuestas/article/view/772/2004>
- Amirrudin, M., Nasution, K., & Supahar, S. (2020). *Effect of Variability on Cronbach Alpha Reliability in Research Practice*. Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi, 17(2), 223-230. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v17i2.11655>
- Andrade, J.; Palacios, D.; Villafuerte, W. & Villamarin, W. (2019). *El clima laboral y su relación con el rendimiento del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí – ecuador*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/rendimiento-personal-administrativo.html>
- Ángeles, S. (2021). *Gestión por procesos y el aprendizaje organizacional en instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, 2020*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57145/%c3%81ngeles_LST-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Badakhshan, P., Conboy K., Grisold T., vom Brocke J. (2019), Agile business process management. A systematic literature review and an integrated framework, “Business Process Management Journal”, numer 26(6). DOI. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-12-2018-0347>
- Báez, L. (2022). *Liderazgo y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad del Centro Poblado Concepción, distrito Echarati, provincia La Convención, departamento Cusco, año 2022*. Tesis. Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/123456789/3479>
- Benešová, A. et al. (2019) “*Determination of Changes in Process Management within Industry 4.0*” *Procedia Manufacturing*, (38), 1691–1696.
- Bin Bakr, M., and Alfayez, A. (2021). *Transformational leadership and the*

- psychological empowerment of female leaders in Saudi higher education: An empirical study*. High. Educ. Res. Dev. 10, 1–16.
- Chan, S. C. H. (2020). *Transformational leadership, self-efficacy and performance of volunteers in non-formal voluntary service education*. J. Manag. Dev. 39, 929–943. doi: 10.1108/JMD-03-2020-0078
- Código de Ética de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (2020). *Resolución del Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00222020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Córdova, E. (2020). *Gestión por procesos y productividad en la FCAC – UPLA*. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2737>
- Dal Corso, L., Carluccio, F., Buonomo, I., Benevene, P., Vecina, M., and West, M. (2019). *“I that is we, we that is I”: The mediating role of work engagement between key leadership behaviors and volunteer satisfaction*. Test. Psychom. Methodol. Appl. Psychol. 26, 561–572.
- Eneque, K., & Tello, J. (2020). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Comercio industria y Servicios*. Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7755>
- Euroinnova (2021). *Que es el cuestionario de la investigación*. <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion>
- Gaibor, A. (2022). *Gestión por procesos y la productividad en la empresa Seguid Ambato – Ecuador*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8861>
- Gestión (2022). *¿Cómo optimizar el clima laboral para mejorar la productividad?* <https://gestion.pe/tendencias/como-optimizar-el-clima-laboral-para-mejorar-la-productividad-noticia/?ref=gesr>

- González, A. G., Leal, L., Martínez, D., & Gonzáles, D. (2019). *Herramientas para la gestión por procesos*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XV(28).
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500003/>
- Gronmo, S. (2019). *Social research methods: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. SAGE Publications Ltd: Noruega.
<https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/social-research-methods/book260564>
- Guivar, J.; Heredia, J. y Panchillo, E. (2020). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima – 2020*. Tesis. Universidad Peruana de las Américas.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Han, Z., Wang, Q., and Yan, X. (2019). *How responsible leadership motivates employees to engage in organizational citizenship behavior for the environment: A double-mediation model*. Sustainability 11:605. doi: 10.3390/su11030605
- Haslum, P., Lipovetzky, N., Magazzeni, D., & et al. (2019). *An introduction to the planning domain definition language*. Synth. Lect. on Artif. Intell and Mach Learn.. Morgan & Claypool.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
- Hubspot (2021). *Que es una encuesta, para que sirve y que tipos existen*.
<https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>
- Ingemec (2020). Política de calidad. <https://ingemecperu.com/politica-de-calidad/>
- Junça-Silva, A., and Freire, M. (2022). *The role of organizational climate, and work-family conflict in burnout: the case of teachers*. Sustainability 14:13871. doi: 10.3390/su142113871
- Li, Y., Huang, H., and Chen, Y. Y. (2020). *Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers*. Child. Youth Serv. Rev. 119:105640. doi: 10.1016/j.chilyouth.2020.105640
- Loh, M. Y., Idris, M. A., Dormann, C., and Muhamad, H. (2019). *Organisational climate and employee health outcomes: a systematic review*. Saf. Sci. 118, 442–452. doi: 10.1016/j.ssci.2019.05.052
- Marrella, A. (2019). *Automated planning for business process management*. Journal on Data Semantics, 8(2), 79–98.

- McNabb, D. (2020). *Research methods for political science: quantitative, qualitative and mixed method approaches*. Routledge.
https://books.google.com.pe/books?id=1GQPEAAAQBAJ&dq=Research+methods+for+political+science:+quantitative,+qualitative+and+mixed+method+approaches&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A. y Comas, R-. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Merideth J.C., Bandara W., O'Neill D. (2020). *Process portfolio management for enhanced digital readiness: Insights from a large Australian bank*. Proc. of ICIS, Association for Information Systems.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2019). *Sistema de gestión presupuestal. Clasificador de gastos para el año fiscal 2021*.
- Moreira, L. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador*. Tesis para obtener el grado de doctor en Ciencias Administrativas. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7763>
- Novitasari, D., and Iskandar, J. (2022). *Do organizational culture and work environment affect the motivation and performance of aviation industry employees?* J. Indus. Eng. Manag. Res. 3, 306–314.
- Papulova et al. (2019) "New trends in performance measurement and evaluation: a view on SMEs". Innovation management, entrepreneurship and sustainability (IMES) 2020 : proceedings of the 8th international conference May 28-29, 2020, Prague. ISBN978-80-245-2378-1
- Parra, S. (2022). *Clima laboral y su relación con la rotación del personal*. Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37202/1/170%20GTH.pdf>
- Ruíz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque- Perú, 2019*. Tesis de maestría. Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Schmidhuber, L., and Hilgers, D. (2019). *From fellowship to stewardship? Explaining extra-role behavior of volunteer firefighters*. VOLUNTAS Int. J. Volunt. Nonprofit Organ. 30, 175–192. doi: 10.1007/s11266-018-0035-6
- Senthilnathan, S. (2019). *Usefulness of Correlation Analysis*. <https://ssrn.com/abstract=3416918> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3416918>
- Sirimewan, D., Samaraweera, A., Manjula, N., Rameezdeen, R., Rodrigo, M. and Ekanayake, E. (2023), "*Strategies for sustainable irrigation system management: a socio-technical system approach*", *Engineering, Construction and Architectural Management*, Vol. 30 No. 2, pp. 436-455. <https://doi.org/10.1108/ECAM-06-2021-0521>
- Sudibjo, N., and Nasution, R. A. (2020). *Work environment, work motivation and organizational culture in influencing teachers' performance*. J. Pendidikan Dan Pengajaran 53, 276–286. doi: 10.23887/jpp.v53i3.28533
- Svehla, M. and Rericha, T. and Tupa, J. and Steiner, F. (2020) "*The Role of Process Management in the Context of Industry 4.0*" *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Dubai, UAE, March 10-12, 2020*
- Tarazona, C., & Aguirre, D. (2020). *Desarrollo de la gestión por procesos para mejorar la gestión en la Red de Salud Huamalies*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6046>.
- Thompson, P. S., Bergeron, D. M., and Bolino, M. C. (2020). *No obligation? How gender influences the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior*. J. Appl. Psychol. 105:1338. doi: 10.1037/apl0000481
- Urbano, F. (2022). *Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash 2021*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84541/Urbano CFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84541/Urbano%20CFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vasyaycheva, V. A. (2022). *Industrial enterprise innovative design management technology map*. Vestnik Of Samara University. Economics And Management, 13(3), 71-78. doi: 10.18287/2542-0461-2022-13-3-71-78
- Vite, N. (2019). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de

Educación Enrique Guzmán y Valle.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4080/TM%20ADGp%204869%20V1%20%20Vite%20Rivas%20Nelly%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Weske, M. (2019) *“Business Process Management”* Springer, Berlín.
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-59432-2>

ANEXOS

Anexo1. Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos y clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023 Autor: Yeltzer Arista Portocarrero							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e Indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el control y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023? ¿Cuál es la relación que existe	Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023. Objetivos específicos: Determinar la relación entre el control y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023. Determinar la relación entre la	Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023. Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el control y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023. Existe relación significativa entre	Variable 1: Gestión por procesos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Control	- Tecnologías de Información y Comunicación - Políticas y normas - Empowerment	1 – 6	5. Siempre 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Casi nunca 1. Nunca	1. Bajo 20 - 47 2. Medio 48 - 73 3. Alto 74 - 100
			Calidad	- Valor agregado - Mejora continua - Medición de la satisfacción del cliente	7 – 12		
Planificación	- Objetivos - Liderazgo - Estrategias - Información - Comunicación	13 - 20					

<p>entre la calidad y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023?</p>	<p>calidad y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la planificación y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023.</p>	<p>la calidad y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la planificación y el clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023.</p>	Variable 2: Clima laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Liderazgo	- Aptitudes personales - Efectividad - Capacidades	1 – 8	5. Siempre 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Casi nunca 1. Nunca	1. Bajo 20 - 47 2. Medio 48 -73 3. Alto 74 - 100
			Motivacion	- Alcance -Responsabilidad - Política laboral	9 – 14		
Comportamiento individual	- Compromiso organizacional - Condiciones de trabajo	15 - 20					
Tipo y Diseño de investigación	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística				
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional descriptivo</p>	<p>Población: Trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C.</p> <p>Muestra: Muestra censal de 30 colaboradores</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Se utilizó el cuestionario para la obtención de información de cada una de las variables.</p>	<p>Descriptiva: Se utilizó tabla de frecuencias y gráficos de barras porcentuales.</p> <p>Inferencial: Se utilizó una prueba de normalidad y cálculo de correlaciones.</p>				

Anexo 2. Matriz de categorización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	Sub-categorías	Escala de medición
Gestion por procesos	La gestión por procesos es un conjunto de procesos que se encargan de planificar, dirigir, supervisar y evaluar como se viene desarrollando la operatividad que logran el cumplimiento de las metas, funcionamiento y crecimiento de una empresa. (Prieto, 2022).	Para medir la gestión por procesos se utilizó un cuestionario y se empleó la técnica de la encuesta, el cual fue aplicado a los trabajadores en relación a las 3 dimensiones de la variable en estudio e indicadores.	Control	- Tecnologías de Información y Comunicación - Políticas y normas - Empowerment	Ordinal 1 .Bajo 2. Medio 3. Alto
			Calidad	- Valor agregado - Mejora continua - Medición de la satisfacción del cliente	
			Planificación	- Objetivos - Liderazgo - Estrategias - Información - Comunicación	
Clima laboral	El clima laboral es la manera en como los colaboradores de una empresa describen su entorno o ambiente laboral, respecto a dimensiones interrelacionadas de la persona, grupo de trabajo y de la organización. (Yarleque, 2022).	Para medir el clima laboral se utilizó un cuestionario y se empleó la técnica de la encuesta, el cual fue aplicado a los trabajadores en relación a las 3 dimensiones de la variable en estudio e indicadores.	Liderazgo	- Aptitudes personales - Efectividad - Capacidades	Ordinal 1 .Bajo 2. Medio 3. Alto
			Motivacion	- Alcance -Responsabilidad - Política laboral	
			Comportamiento individual	- Compromiso organizacional - Condiciones de trabajo	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la gestión por procesos

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, por lo tanto, es confidencial. Lo importante es que usted sienta la confianza y responda libremente a lo que usted cree conveniente de una forma sincera. Al realizarlo, piense en lo que sucede en la mayoría de las veces en su trabajo. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos.

Edad:		Sexo:	
--------------	--	--------------	--

Indique la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

VARIABLE : GESTIÓN POR PROCESOS	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Control	5	4	3	2	1
Tecnologías de Información y Comunicación					
1. La empresa utiliza un sistema de gestión administrativa.					
2. La empresa realiza un control al sistema de gestión administrativa de su área de trabajo.					
Políticas y normas					
3. La empresa brinda inducción sobre las políticas de la institución y de su área de trabajo.					
4. La empresa cumple con las normas laborales establecida según la ley.					
Empowerment					
5. Resuelve conflictos en favor de su área de trabajo.					
6. Toma decisiones en favor de su área de trabajo.					
Dimensión 2 : Calidad					
Valor agregado					
7. Su área de trabajo realiza sus funciones adecuadas con eficiencia.					
8. Realiza sus funciones laborales ofreciendo un servicio de calidad.					
Mejora continua					
9. La empresa cumple con los estándares de calidad.					
10. En su área laboral existe una constante búsqueda permanente de conflictos que me ayuden a brindar un					

mejor producto de o servicio de calidad.					
Medición de la satisfacción del cliente					
11. La empresa realiza encuestas u opiniones para medir el grado de satisfacción de los usuarios.					
12. Su área de trabajo tiene conocimiento de la satisfacción de sus clientes.					
Dimensión 3: Planificación					
Objetivos					
13. Su área de trabajo cumple con los objetivos propuestos para la empresa.					
Liderazgo					
14. El gerente ejerce su liderazgo frente a sus colaboradores.					
15. En su área laboral existe participación y trabajo en equipo.					
Estrategias					
16. Demuestras tus habilidades y técnicas dentro de tu área de trabajo.					
Información					
17. La empresa maneja información con el propósito de formular estrategias y tomar decisiones.					
18. Su área laboral utiliza información necesaria para para planificar los proyectos de trabajo.					
Comunicación					
19. La gerencia mantiene una comunicación directa, abierta y transparente con sus colaboradores.					
20. La gerencia comunica los logros alcanzados del área de trabajo.					

¡Muchas gracias por su participación!

Cuestionario para medir el clima laboral

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, por lo tanto, es confidencial. Lo importante es que usted sienta la confianza y responda libremente a lo que usted cree conveniente de una forma sincera. Al realizarlo, piense en lo que sucede en la mayoría de las veces en su trabajo. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos.

Edad:		Sexo:	
--------------	--	--------------	--

Indique la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

VARIABLE : CLIMA LABORAL	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Liderazgo	5	4	3	2	1
Aptitudes personales					
1. El jefe de área aporta en las relaciones interpersonales de los colaboradores.					
2. La Gerencia ejerce un liderazgo efectivo.					
Efectividad					
3. Las tareas que asigna el Jefe de área son igualitarias entre los colaboradores.					
4. El Jefe de área presenta una actitud democrática y escucha activa a tus opiniones laborales.					
5. El área de trabajo utiliza la menor cantidad de recursos para lograr sus objetivos.					
Capacidades					
6. Consideras que tu trabajo contribuye al logro de metas y objetivos de la empresa.					
7. Consideras que en el área de trabajo se promueve y se practica el trabajo en equipo.					
8. Tus habilidades laborales permiten mejorar las actividades de tu área de trabajo.					
Dimensión 2 : Motivación					
Alcance					
9. La empresa reconoce tu trabajo realizado.					
10. La empresa fomenta la participación en las actividades de integración institucional.					
Responsabilidad					
11. Consideras que las responsabilidades que le asignan van acorde a tus capacidades.					

12. Las funciones que realizas, las ejecutas con compromiso.					
Política laboral					
13. Consideras que las condiciones laborales en el área de trabajo basado en la política de la empresa son adecuadas para seguir trabajando.					
14. Consideras que las funciones que se ejecutan en el área de trabajo trascienden el ámbito laboral.					
Dimensión 3: Comportamiento individual					
Compromiso organizacional					
15. Consideras que tienes un compromiso positivo con la empresa.					
16. Te sientes parte de la organización en la que trabajas.					
17. Consideras que los valores personales y de la empresa influyen en un clima laboral positivo.					
Condiciones de trabajo					
18. Las condiciones laborales dentro de la empresa son las adecuadas.					
19. Tus actitudes son influyentes en el área de trabajo.					
20. Las actitudes de sus compañeros de trabajo crean un ambiente laboral positivo.					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 4. Validación de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2 – Gestión por procesos

Título: Gestión por procesos y clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023

Autor: Yeltzer Arista Portocarrero

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACIÓN		
			1. Nunca	2. Casi nunca	3. A Veces	4. Casi siempre	5. Siempre	REPRESENTATIVIDAD		PERTINENCIA		COHERENCIA		CONSISTENCIA		CLARIDAD				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
V1: GESTION POR PROCESOS	CONTROL	1. La empresa utiliza un sistema de gestión administrativa.						X			X			X		X		X		
		2. La empresa realiza un control al sistema de gestión administrativa de su área de trabajo.						X			X			X		X		X		
		3. La empresa brinda inducción sobre las políticas de la institución y de su área de trabajo.						X			X			X		X		X		
		4. La empresa cumple con las normas laborales establecida según la ley.						X			X			X		X		X		
		5. Resuelve conflictos en favor de su área de trabajo.						X			X			X		X		X		
		6. Toma decisiones en favor de su área de trabajo.						X			X			X		X		X		
	CALIDAD	7. Su área de trabajo realiza sus funciones adecuadas con eficiencia.						X			X			X		X		X		
		8. Realiza sus funciones laborales ofreciendo un servicio de calidad.						X			X			X		X		X		
		9. La empresa cumple con los estándares de calidad.						X			X			X		X		X		
		10. En su área laboral existe una constante búsqueda permanente de conflictos que me ayuden a brindar un mejor producto de o servicio de calidad.						X			X			X		X		X		
		11. La empresa realiza encuestas u opiniones para medir el grado de satisfacción de los usuarios.						X			X			X		X		X		
		12. Su área de trabajo tiene conocimiento de la satisfacción de sus clientes.						X			X			X		X		X		
	PLANIFICACIÓN	13. Su área de trabajo cumple con los objetivos propuestos para la empresa.						X			X			X		X		X		
		14. El gerente ejerce su liderazgo frente a sus colaboradores.						X			X			X		X		X		
		15. En su área laboral existe participación y trabajo en equipo.						X			X			X		X		X		
		16. Demuestras tus habilidades y técnicas dentro de tu área de trabajo.						X			X			X		X		X		
		17. La empresa maneja información con el propósito de formular estrategias y tomar decisiones.						X			X			X		X		X		
		18. Su área laboral utiliza información necesaria para para planificar los proyectos de trabajo.						X			X			X		X		X		
		19. La gerencia mantiene una comunicación directa, abierta y transparente con sus colaboradores.						X			X			X		X		X		
		20. gerencia comunica los logros alcanzados del área de trabajo.						X			X			X		X		X		

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Gestión por procesos

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Gestión por procesos

Nombres y Apellidos	JAVIER ESTUARDO NAVARRO SANTANDER	DNI N°	17843575
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de Gestión por procesos		
Título Profesional/Especialidad	CONTADOR PÚBLICO	Teléfono / Celular	981092583
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	DOCENCIA UNIVERSITARIA		
Firma y sello.		Lugar y Fecha	Trujillo, 07 de Junio de 2023

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Gestión por procesos

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:


A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Gestión por procesos

Nombres y Apellidos		DNI N°	
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de Gestión por procesos		
Título Profesional/Especialidad		Teléfono / Celular	
Grado Académico			
Mención			
Firma y sello.		Lugar y Fecha	10/06/2023

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Gestión por procesos

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

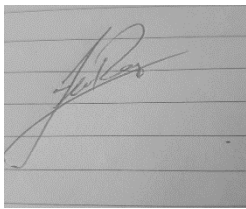
A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Gestión por procesos

Nombres y Apellidos	Johann Sebastián Reyes Cachique	DNI N°	73127526
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de Gestión por procesos		
Título Profesional/Especialidad	MBA	Teléfono / Celular	934112206
Grado Académico	MAESTRO		
Mención	Administración de Negocios		
Firma y sello.		Lugar y Fecha	10/06/22023

	17. Consideras que los valores personales y de la empresa influyen en un clima laboral positivo.						X		X		X		X		X	
	18. Las condiciones laborales dentro de la empresa son las adecuadas.						X		X		X		X		X	
	19. Tus actitudes son influyentes en el área de trabajo.						X		X		X		X		X	
	20. Las actitudes de sus compañeros de trabajo crean un ambiente laboral positivo.						X		X		X		X		X	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Clima laboral

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Clima laboral

Nombres y Apellidos	JAVIER ESTUADO NAVARRO SANTANDER	DNI N°	17843575
Nombre del instrumento	Encuesta de Clima laboral		
Título Profesional/Especialidad	CONTADOR PÚBLICO	Teléfono / Celular	981092583
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	DOCENCIA UNIVERSITARIA		
Firma y sello. 		Lugar y Fecha	07 de Junio de 2023

Título: Gestión por procesos y clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023

Autor: Yeltzer Arista Portocarrero

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN
			1. Nunca	2. Casi nunca	3. A Veces	4. Casi siempre	5. Siempre	REPRESENTATIVIDAD		PERTINENCIA		COHERENCIA		CONSISTENCIA		CLARIDAD		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2: CLIMA LABORAL	LIDERAZGO	1. El jefe de área aporta en las relaciones interpersonales de los								X		X		X		X		
		2. La Gerencia ejerce un liderazgo efectivo.						X		X		X		X		X		
		3. Las tareas que asigna el Jefe de área son igualitarias entre los colaboradores.																
		4. El jefe de área presenta una actitud democrática y escucha activa a tus opiniones laborales.						X		X		X		X		X		
		5. El área de trabajo utiliza la menor cantidad de recursos para lograr sus objetivos.							X		X	X		X		X		
		6. Consideras que tu trabajo contribuye al logro de metas y objetivos de la empresa.						X		X		X		X		X		
		7. Consideras que en el área de trabajo se promueve y se practica el trabajo en equipo.						X		X		X		X		X		
		8. Tus habilidades laborales permiten mejorar las actividades de tu área de trabajo.						X		X		X		X		X		
	MOTIVACIÓN	9. La empresa reconoce tu trabajo realizado.						X		X		X		X		X		
		10. La empresa fomenta la participación en las actividades de integración institucional.						X		X		X		X		X		
		11. Consideras que las responsabilidades que le asignan van acorde a tus capacidades.						X		X		X		X		X		
		12. Las funciones que realizas, las ejecutas con compromiso.						X		X		X		X		X		
		13. Consideras que las condiciones laborales en el área de trabajo basado en la política de la empresa son adecuadas para seguir						X		X		X		X		X		
		14. Consideras que las funciones que se ejecutan en el área de trabajo trascienden el ámbito laboral.						X		X		X		X		X		
		15. Consideras que tienes un compromiso positivo con la empresa.						X		X		X		X		X		

COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	16. Te sientes parte de la organización en la que trabajas.						X		X		X		X		X		
	17. Consideras que los valores personales y de la empresa influyen en un clima laboral positivo.						X		X		X		X		X		
	18. Las condiciones laborales dentro de la empresa son las adecuadas.						X		X		X		X		X		
	19. Tus actitudes son influyentes en el área de trabajo.						X		X		X		X		X		
	20. Las actitudes de sus compañeros de trabajo crean un ambiente laboral positivo.						X		X		X		X		X		

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Clima laboral

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

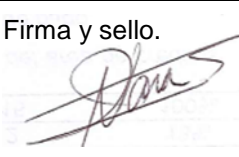
A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Clima laboral

Nombres y Apellidos	JAVIER ESTUADO NAVARRO SANTANDER	DNI N°	17843575
Nombre del instrumento	Encuesta de Clima laboral		
Título Profesional/Especialidad	CONTADOR PÚBLICO	Teléfono / Celular	981092583
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	DOCENCIA UNIVERSITARIA		
Firma y sello. 		Lugar y Fecha	07 de Junio de 2023

Título: Gestión por procesos y clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023

Autor: Yeltzer Arista Portocarrero

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN
			1. Nunca	2. Casi nunca	3. A Veces	4. Casi siempre	5. Siempre	REPRESENTATIVIDAD		PERTINENCIA		COHERENCIA		CONSISTENCIA		CLARIDAD		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2: CLIMA LABORAL	LIDERAZGO	1. El jefe de área aporta en las relaciones interpersonales de los								X		X		X		X		
		2. La Gerencia ejerce un liderazgo efectivo.						X		X		X		X		X		
		3. Las tareas que asigna el Jefe de área son igualitarias entre los colaboradores.																
		4. El jefe de área presenta una actitud democrática y escucha activa a tus opiniones laborales.						X		X		X		X		X		
		5. El área de trabajo utiliza la menor cantidad de recursos para lograr sus objetivos.							X		X	X		X		X		
		6. Consideras que tu trabajo contribuye al logro de metas y objetivos de la empresa.						X		X		X		X		X		
		7. Consideras que en el área de trabajo se promueve y se practica el trabajo en equipo.						X		X		X		X		X		
		8. Tus habilidades laborales permiten mejorar las actividades de tu área de trabajo.						X		X		X		X		X		
	MOTIVACIÓN	9. La empresa reconoce tu trabajo realizado.						X		X		X		X		X		
		10. La empresa fomenta la participación en las actividades de integración institucional.						X		X		X		X		X		
		11. Consideras que las responsabilidades que le asignan van acorde a tus capacidades.						X		X		X		X		X		
		12. Las funciones que realizas, las ejecutas con compromiso.						X		X		X		X		X		
		13. Consideras que las condiciones laborales en el área de trabajo basado en la política de la empresa son adecuadas para seguir trabajando.						X		X		X		X		X		
		14. Consideras que las funciones que se ejecutan en el área de trabajo trascienden el ámbito laboral.						X		X		X		X		X		
		15. Consideras que tienes un compromiso positivo con la empresa.						X		X		X		X		X		

COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES	16. Te sientes parte de la organización en la que trabajas.						X		X		X		X		X		
	17. Consideras que los valores personales y de la empresa influyen en un clima laboral positivo.						X		X		X		X		X		
	18. Las condiciones laborales dentro de la empresa son las adecuadas.						X		X		X		X		X		
	19. Tus actitudes son influyentes en el área de trabajo.						X		X		X		X		X		
	20. Las actitudes de sus compañeros de trabajo crean un ambiente laboral positivo.						X		X		X		X		X		

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Clima laboral

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

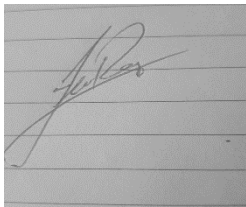
A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.-Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems puede usar la escala de Likert.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – Clima laboral

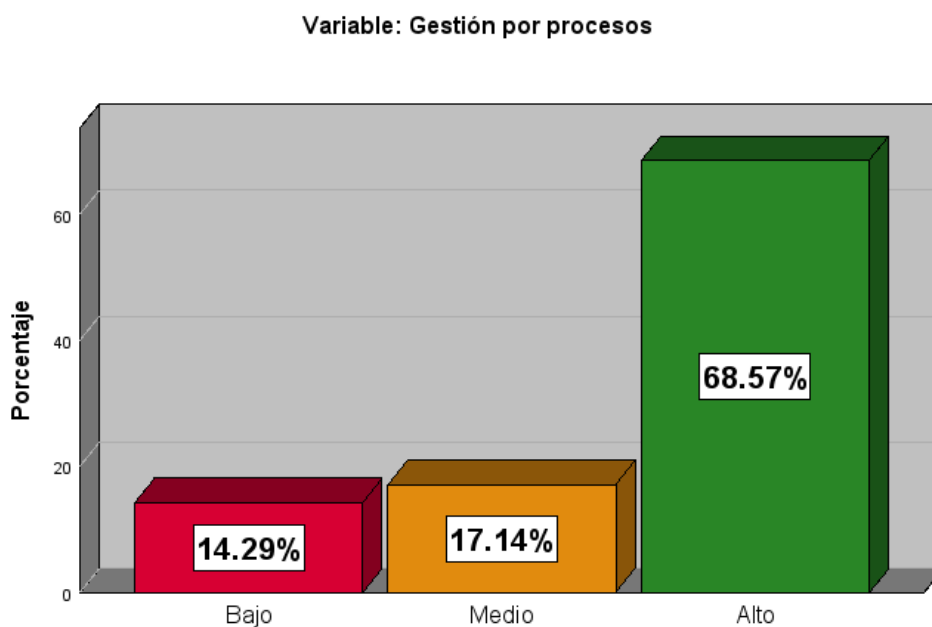
Nombres y Apellidos	Johann Sebastián Reyes Cachique	DNI N°	73127526
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de Gestión por procesos		
Título Profesional/Especialidad	MBA	Teléfono / Celular	934112206
Grado Académico	MAESTRO		
Mención	Administración de Negocios		
Firma y sello.		Lugar y Fecha	10/06/22023

Anexo 5. Resultados descriptivos

Gráficos de las variables y dimensiones de la investigación

Figura 2

Representación gráfica de los niveles de gestión por procesos, según los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.



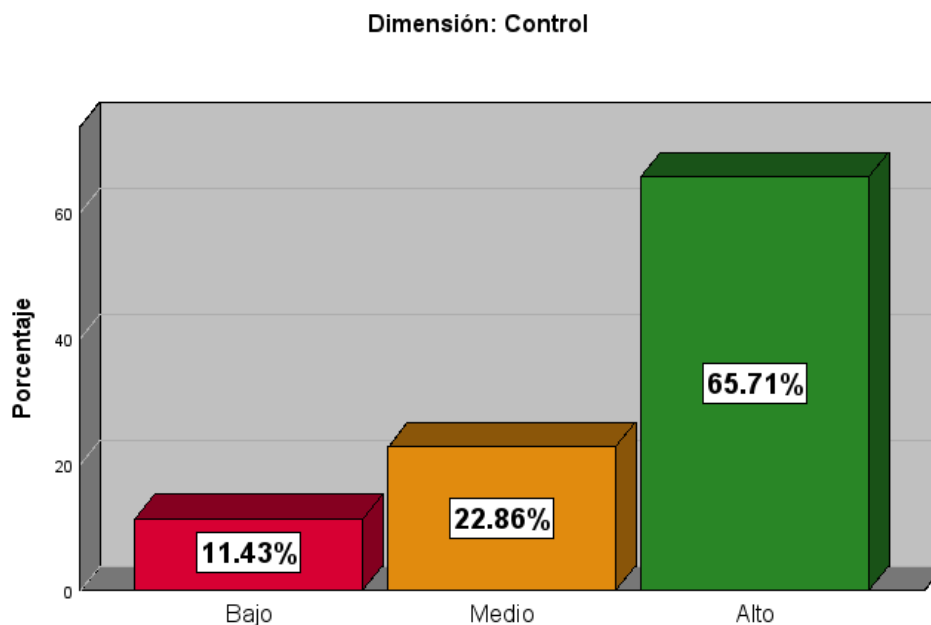
Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la figura 2, se observa que el 14.29% los colaboradores califican el nivel de gestión por procesos como Bajo, el 17.14% como Medio y el 68.57 como Alto, esto quiere decir que 24 trabajadores consideran que es Alto el nivel de gestión por procesos.

Figura 3

Representación gráfica de los niveles de control, según los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.



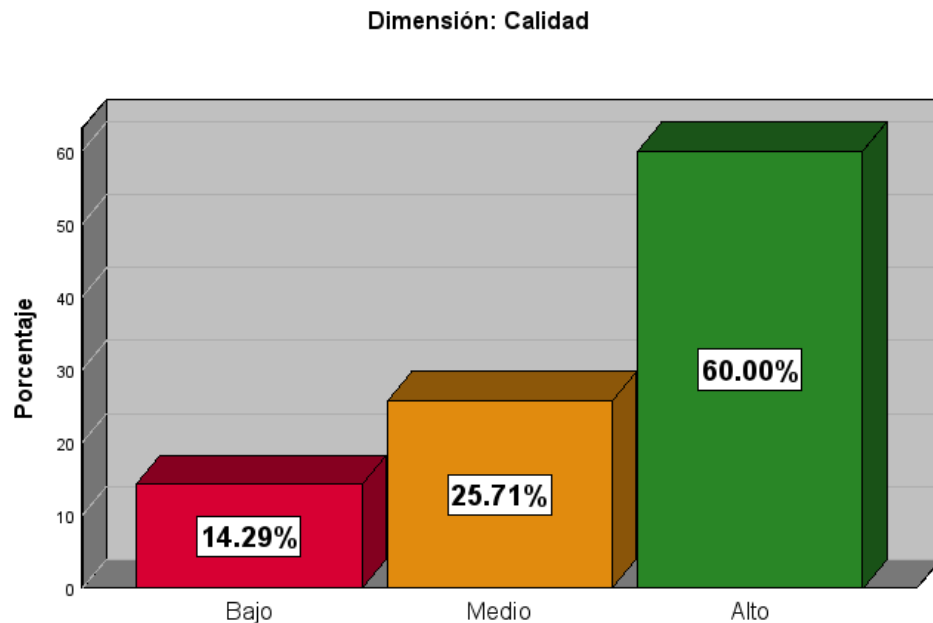
Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la figura 3, se observa que el 11.43% los colaboradores califican el nivel de control como Bajo, el 22.86% como Medio y el 65.71% como Alto, esto quiere decir que 23 trabajadores consideran que es Alto el nivel de control.

Figura 4

Representación gráfica de los niveles de calidad, según los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023.



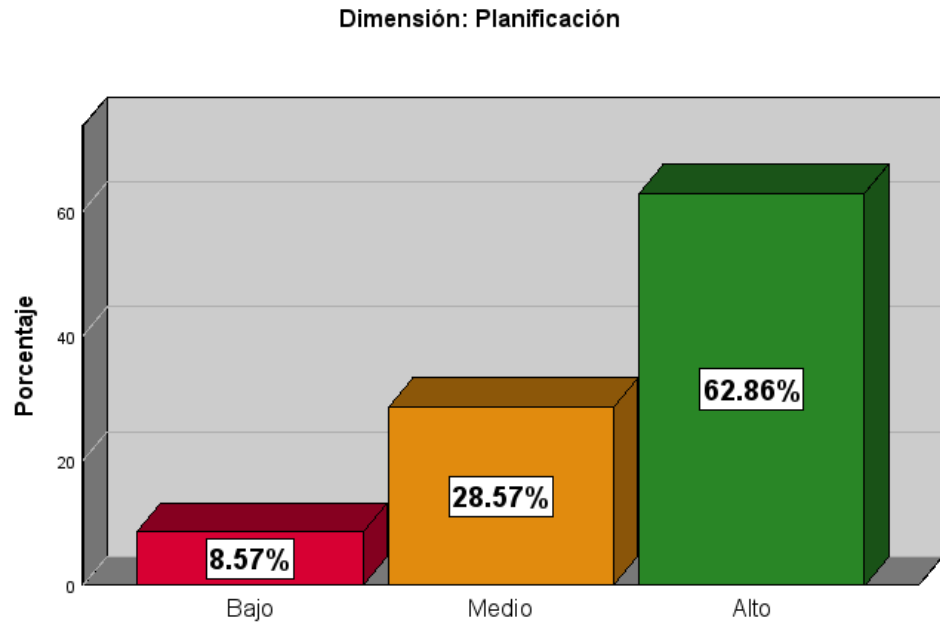
Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la figura 4, se observa que el 14.29% los colaboradores califican el nivel de calidad como Bajo, el 25.71% como Medio y el 60% como Alto, esto quiere decir que 21 trabajadores consideran que es Alto el nivel de calidad.

Figura 5

Representación gráfica de los niveles de planificación, según los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023



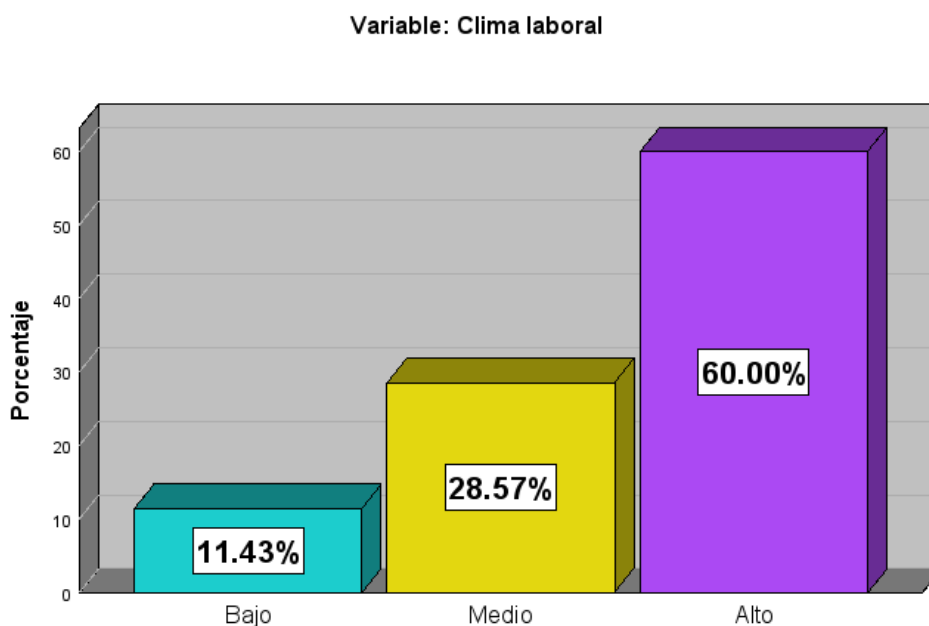
Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la figura 5, se observa que el 8.57% los colaboradores califican el nivel de planificación como Bajo, el 28.57% como Medio y el 62.86% como Alto, esto quiere decir que 22 trabajadores consideran que es Alto el nivel de planificación.

Figura 6

Representación gráfica de los niveles de clima laboral, según los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023



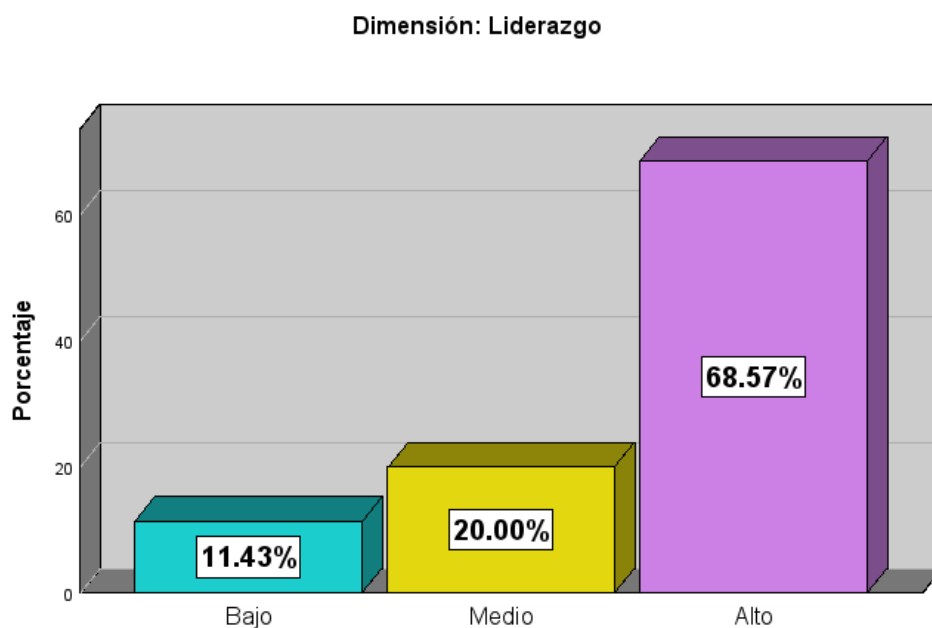
Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la figura 6, se observa que el 11.43% los colaboradores califican el nivel de clima laboral como Bajo, el 28.57% como Medio y el 60% como Alto, esto quiere decir que 21 trabajadores consideran que es Alto el nivel de clima laboral.

Figura 7

Representación gráfica de los niveles de liderazgo, según los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023



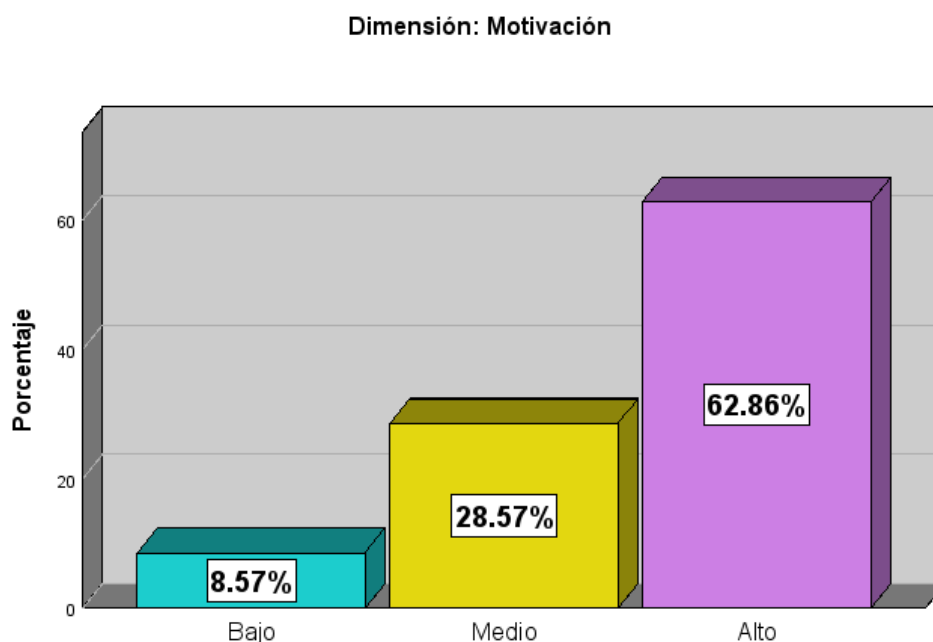
Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la figura 7, se observa que el 11.43% los colaboradores califican el nivel de liderazgo como Bajo, el 20% como Medio y el 68.57% como Alto, esto quiere decir que 24 trabajadores consideran que es Alto el nivel de liderazgo.

Figura 8

Representación gráfica de los niveles de motivación, según los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023



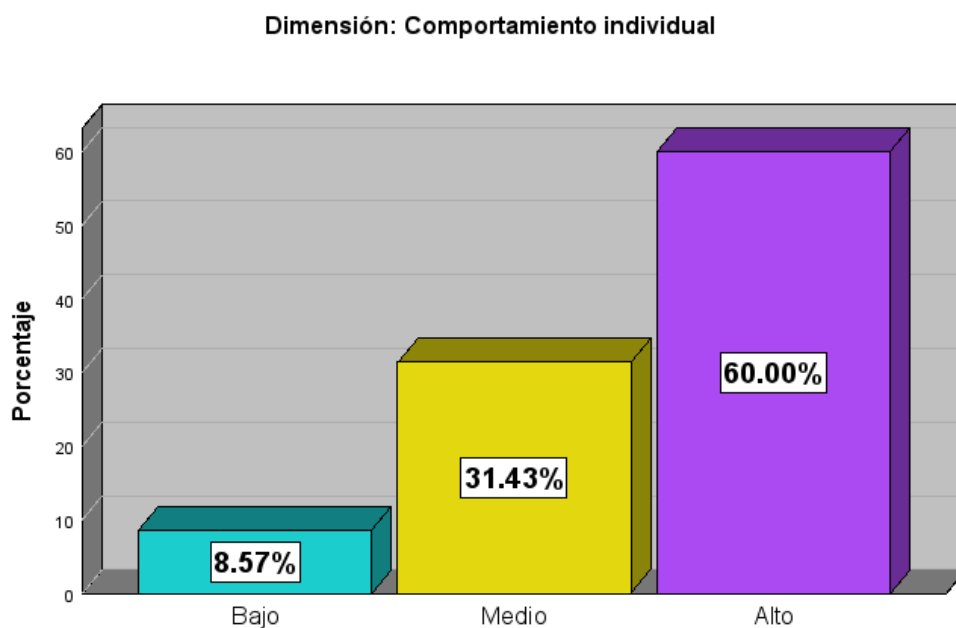
Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la figura 6, se observa que el 8.57% los colaboradores califican el nivel de motivación como Bajo, el 28.57% como Medio y el 62.86% como Alto, esto quiere decir que 22 trabajadores consideran que es Alto el nivel de motivación.

Figura 9

Representación gráfica de los niveles de comportamiento individual, según los trabajadores de la empresa Ingemec S.A.C., Trujillo 2023



Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

Interpretación:

En la figura 9, se observa que el 8.57% los colaboradores califican el nivel de comportamiento individual como Bajo, el 31.43% como Medio y el 60% como Alto, esto quiere decir que 21 trabajadores consideran que es Alto el nivel de comportamiento individual.

Anexo 6. Prueba de normalidad

Tabla 7

Tabla de prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	.633	35	<.001
Clima laboral	.705	35	<.001
Control	.662	35	<.001
Calidad	.704	35	<.001
Planificación	.685	35	<.001
Liderazgo	.637	35	<.001
Motivación	.685	35	<.001
Comportamiento individual	.703	35	<.001

Nota. Elaboración propia en el software SPSS V.29

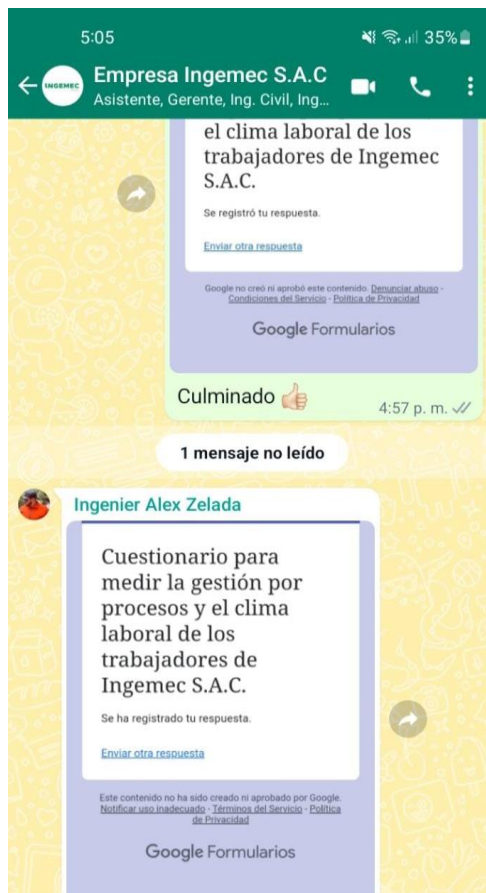
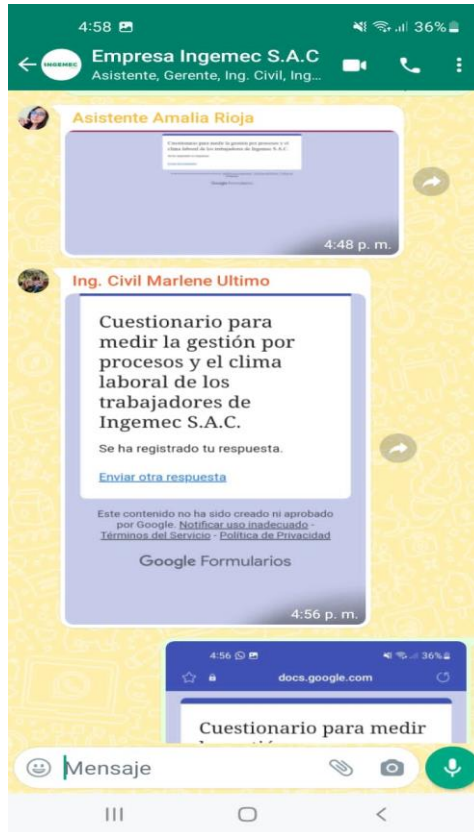
Interpretación:

En la tabla 11, se observa que se utilizó el test de Shapiro-Wilk, ya que la población fue de 35 colaboradores de la empresa Ingemec S.A.C., se tiene en cuenta que tanto las variables y dimensiones tienen un nivel de significancia menor a 0,05 y se concluye que presentan una distribución no normal, por lo cual se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, para determinar las correlaciones.

Anexo 8. Encuesta virtual en Google Forms

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeEvhvYI7sESJ_JvesCkpkZHMuvT32jQCHVSpCcDP5SxaUwxQ/viewform?usp=sf_link







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JUAN JOSÉ SALGADO PORTUGAL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y clima laboral de la empresa Ingemec S.A.C. Trujillo, 2023", cuyo autor es ARISTA PORTOCARRERO YELTZER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JUAN JOSÉ SALGADO PORTUGAL DNI: 40350560 ORCID: 0000-0002-6291-6984	Firmado electrónicamente por: SALGADO el 01-08- 2023 08:04:43

Código documento Trilce: TRI - 0630118