



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión por procesos y productividad en la empresa Mekatsu Equipos
S.R.L., Trujillo 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Diaz Mayta, Enestor ([orcid.org/ 0000-0002-5320-8708](https://orcid.org/0000-0002-5320-8708))

ASESORES:

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

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi padre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles

A mi madre que desde el cielo me ilumina para seguirá adelante con mis proyectos.

También dedico a mi hija Valentina quién ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, dar gracias a Dios quien a pesar de las circunstancias que hoy en día atraviesa el mundo, él siempre está con su mano protectora cuidando y protegiendo de todo peligro.

Agradecer también a cada uno de nuestros familiares que han sido de vital importancia para llegar a este anhelado sueño de nuestras vidas.

Agradecer también a nuestra casa de estudios que ha sido durante estos años como es nuestra prestigiosa Universidad César Vallejo.

También agradecimiento muy especial a nuestros docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por todas las enseñanzas que nos brindaron en el transcurrir del tiempo de estudio, en especial al Mgtr. Salgado Portugal, Juan José y al Mgtr. Malpartida Nerio, Antonio, quienes han colaborado incansablemente para el desarrollo de esta investigación, agradecemos su comprensión y su infinita paciencia, pero sobre todo la rectitud y su dedicación como docentes.

Agradecemos también a cada uno de nuestros compañeros de esta prestigiosa Universidad que nos han brindado su amistad sincera y sobre todo el valor del compañerismo que más que eso nos consideramos una familia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALGADO PORTUGAL JUAN JOSÉ, 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 productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023", cuyo autor es DIAZ MAYTA ENESTOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 14 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALGADO PORTUGAL JUAN JOSÉ DNI: 40350560 ORCID: 0000-0002-6291-6984	Firmado electrónicamente por: SALGADO el 16-08- 2023 19:31:55

Código documento Trilce: TRI - 0649161



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DIAZ MAYTA ENESTOR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ENESTOR DIAZ MAYTA DNI: 43959016 ORCID: 0000-0002-5320-8708	Firmado electrónicamente por: DMAYTAEN el 14-08- 2023 14:23:55

Código documento Trilce: TRI - 0649162

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV.RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la gestión de procesos	17
Tabla 2 Distribución de los niveles de las dimensiones de Gestión de Procesos	18
Tabla 3 Distribución de la productividad.....	19
Tabla 4 Distribución de los niveles de las dimensiones de la Productividad	20
Tabla 5 Correlación de Rho de Spearman de hipótesis.....	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 distribución de la gestión por procesos.	17
Figura 2 Distribuciones de los niveles de las dimensiones de Gestión de Procesos.	18
Figura 3 Distribución de la productividad	19
Figura 4 Distribución de los niveles de las dimensiones de la Productividad.....	20

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación entre la Gestión por proceso y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023. El estudio fue de enfoque cuantitativo. Además, el tipo de investigación fue de tipo básica. El nivel alcanzado por el estudio fue el descriptivo correlacional y se basó en un diseño no experimental, con diseño correlacional y de corte transversal. Para recolectar la información fue utilizada la técnica de la encuesta, apoyándose de dos instrumentos validados por expertos, los cuales fueron aplicados a una muestra de 57 encuestados. Los resultados mostraron que la gestión por procesos se dio mayormente en niveles regular (70.18%) y bueno (15.79%); así también se pudo observar el comportamiento de la productividad el cual 56.14% tiene un nivel medio y el 24.56% un nivel alto. También se demostró la existencia de una correlación positiva moderada entre la Gestión por procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023. En conclusión, se determinó que a medida que la gestión por procesos mejore, la productividad se incrementara.

Palabras clave: Gestión por procesos, Productividad de servicios, Producción.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine if there is a relationship between Process Management and productivity in the company Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023. The study had a quantitative approach. In addition, the type of research was basic. The level reached by the study was descriptive and correlational and was based on a non-experimental design, with a correlational and cross-sectional design. To collect the information, the survey technique was used, supported by two instruments validated by experts, which were applied to a sample of 42 respondents. The results showed that process management occurred mostly at regular (70.18%) and good (15.79%) levels; thus, it was also possible to observe the behavior of productivity, which 56.14% has a medium level and 24.56% a high level. The existence of a moderate positive correlation between process management and productivity in the company Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023 was also demonstrated. In conclusion, it was determined that as process management improves, productivity will increase.

Keywords: Process management, Productivity of services, Production.

I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado la mayoría de las organizaciones enfrentan una fuerte competencia afectando su estabilidad en el mercado a gran escala, es así como se presentan en otras áreas de crecimiento económico, y en especial en el sector servicios, crecimiento económico sin precedentes en los últimos años, presentado como un indicador de este incremento a la productividad, en donde la eficiencia y la eficacia que demuestra la empresa va a brindar un servicio oportuno y de calidad (Guevara et al, 2023).

Por ello, muchas organizaciones modifican o mejoran sus estrategias para indemnizar las necesidades de los clientes, así tendrán un mayor impacto en los mercados económicos y competitivos, y cuentan con modelos cuantitativos y herramientas de gestión innovadoras que ayudan a sistematizar sus servicios, brindar un soporte total al mercado objetivo de cada organización para tomar las medidas apropiadas y considerar los beneficios para la organización, y proporcionar datos que realmente ayuden a optimizar mejor sus procesos (Chávez, 2021)

A nivel internacional, se destaca que la competitividad es un tema que existe en las organizaciones empresariales desde hace muchos años y está en constante evolución, y que la gestión por procesos contribuye significativamente a mejorar la competitividad de las organizaciones, coordinando el uso eficaz de los recursos existentes en la organizaciones (Barrios et al., 2019).

En el Perú al 2021, la gestión por procesos es estimada como uno de los principales pilares como modelo de gestión para mejorar el desempeño y así agregar valor a las organizaciones. La gestión por procesos se maneja de manera gradual y su uso está en vías de aprendizaje y maduración; y que, con la necesidad de modernizar la administración en las organizaciones, cobran mayor importancia los procesos para la introducción de nuevos sistemas innovadores que perturban en la calidad de los servicios prestados. (Vásquez & Lira, 2021).

En este sentido el sector de la construcción se enfrenta a cambios importantes y dinámicos que afectan a diferentes métodos y herramientas para mejorar sus procesos, lo que llevara a la satisfacción del cliente si se ajusta a sus necesidades. Si bien la gestión de alquiler de equipos tiene un rol significativo en el sector de la construcción, el cual es el giro de la empresa Mekatsu Equipos, debe abordarse de acuerdo con las políticas y objetivos de cada organización. (Viteri et al., 2018).

Así, los problemas que aparecen en este estudio se derivan del hecho de que la empresa no tiene una política clara para mejorar la productividad, lo que lleva a un aumento de los costos, reduciendo la eficiencia de la empresa. Esto se suma al hecho de que el país está experimentando una recesión económica y una reducción en los proyectos de construcción. En este sentido, la gestión por procesos es muy utilizada en los negocios y empresas, cuyo objetivo principal es lograr que los procesos institucionales puedan funcionar en armonía, para lograr la eficiencia en la organización y valer los recursos que se tienen para operar adecuadamente (Soto, 2022) .

Entonces, en el curso del presente estudio, se descubrió la existencia de una relación entre la gestión de procesos y la productividad y tener una base teórico-empírica que permita relacionar ambas variables en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023.

De acuerdo con el problema planteado, se ha formulado la siguiente interrogante para determinar el problema general: ¿Existe relación entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023? Los problemas específicos: PE1 ¿Existe relación entre el proceso estratégico y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023?, PE2 ¿Existe relación entre el proceso operativo y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023?, PE3 ¿Existe relación entre el proceso de apoyo y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023?

Esta investigación se justificación según los aportes de Hernández y Mendoza (2018), por su conveniencia, porque permite a la empresa analizar cómo se forman las variables, lo que se convierte en la base para tomar las mejores decisiones y solucionar los problemas que se presentan; teórica dado que se pretende hacer gestión por procesos, describir la eficiencia de los servicios que realiza la empresa de modo que se registre la relación con el desempeño antes que la relación de las variables; esta información ha sido cotejada con otras encuestas para ayudar en futuras investigaciones.; social por la necesidad de establecer una empresa con una nueva perspectiva sobre la productividad laboral, correspondiente a la capacidad de los empleados es muy grande. En lo metodológico es un estudio que examina la relación entre las dos variables mediante un método de investigación construido de acuerdo al objetivo, en cuanto a entrada, los pasos teórico metodológicos se muestran en la medición.

El objetivo general es: Establecer la relación entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023. Los objetivos específicos: Establecer la relación entre el proceso estratégico y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023. Establecer la relación entre el proceso operativo y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023. Establecer la relación entre el proceso de apoyo y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023.

Se planteó la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023. Las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el proceso estratégico y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023. Existe relación significativa entre el proceso operativo y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023. Existe relación significativa entre el proceso de apoyo y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se señalan los antecedentes relevantes al momento de investigar las diferentes fuentes bibliográficas concernientes al tema sujeto a estudio.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional se tiene a Espín (2022), en su tesis tiene como objetivo lograr un mejor juicio de estas variables a través de entrevistas y observaciones de tiempo, recursos utilizados y resultados. Encontró que muchas personas en producción no respetan el tiempo asignado para cada desarrollo, aparte del uso adecuado de los recursos utilizados. Se ha observado que muchas personas en el proceso de producción incumplen los plazos establecidos para cada desarrollo, más allá de hacer un uso adecuado de los recursos a utilizar.

De igual manera los autores Montes de Oca et al. (2019) muestran los resultados de la gestión administrativa y da resultados detallados en forma de gráficos de barras y pastel, información obtenida en este estudio cuantitativo es fácil de analizar, describir, este modelo administrativo da la oportunidad de emplear este enfoque en otras organizaciones similares.

De igual modo Santiago et al. (2020), establece de relación entre la inversión en investigación y desarrollo y el capital humano, en la productividad laboral en una empresa ferretera. La investigación es cuantitativa, descriptiva y aplicada, en donde los datos estadísticos, las estimaciones muestran que la inversión y el capital humano tienen un resultado positivo directo en la productividad laboral hasta en un 96.00%. De lo mencionado, se puede ver que la inversión y los recursos humanos son sinónimos de progreso y mejora, que es un cambio vivo a las nuevas generaciones de tecnología y desarrollo y mejores recursos humanos.

Asimismo, Salazar (2019), con su investigación, determino en qué medida el desempeño de las empresas afecta la competitividad de las medianas empresas de la industria textil y de la confección cuyo desarrollo determina la producción de las instituciones participantes. con una población de 518 compañías, y se calculó una muestra de 139 empresas, se utilizó como técnica encuesta y el instrumento que se uso fue el cuestionario con 36 ítems, para probar la hipótesis se manejó el estadístico

Rho de Pearson. En este estudio se encontró que las empresas muestran un grado de competencia positivo.

En el contexto nacional tenemos a Luyo (2023) tuvo por objetivo determinar si existe relación en ambas variables. El estudio fue cuantitativo. El tipo de investigación fue básica. El diseño fue correlacional, descriptivo y basado en un diseño transversal no experimental. Los resultados muestran que la gestión por procesos se encuentra principalmente en medio (14.00%) y alto (67.00%); por lo tanto, el desempeño del servicio también es observable, con un 20% y 61% de las variables respectivamente. Estas son media y alta, correspondientemente. Asimismo, se manifestó la existencia de una relación fuerte y directa de las variables en mención.

Igualmente, Teves & Javier (2023) Los resultados muestran que la gestión por procesos se encuentra principalmente en medio (14%) y alto (67%), por lo que también se obtuvo el comportamiento del desempeño de los servicios, para un 20% y 61%, respectivamente. Esta variable es moderada y alta, respectivamente. También se ha confirmado que existe una relación directa y fuerte las variables. Se usó el estadístico de correlación Rho de Spearman. calificado como correlación positiva muy fuerte.

Así mismo, Capuñay (2022) el objetivo general fue determinar la relación entre las variables. El tipo de estudio fue básico, correlacional, no empírico, transversal, cuantitativo. De igual forma se utiliza la prueba no paramétrica de Rho Spearman, en donde se confirmó la existencia de una fuerte relación positiva entre las variables. Los resultados obtenidos con software estadístico SPSS y se obtuvo que si se optimizan la gestión de procesos en la empresa aumentara los niveles de productividad.

Alcamari, & Cuba (2018), en su trabajo tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, no experimental, y el estudio siguió un diseño correlacional descriptivo. En este estudio se puede demostrar que la concordia en el trabajo es fundamental para la productividad y la sustentabilidad. Se usó estadístico de Pearson.

Luego el autor Rodríguez (2018) en su investigación sobre gestión estratégica y desempeño de los empleados, identificó el vínculo entre la gestión estratégica y el desempeño de los empleados. Tipo de estudio - diseño correlacional descriptivo transversal no empírico; resultados obtenidos al utilizar el análisis Pearson Rho; determinándose que existe relación significativa entre las variables mencionadas.

Se tomarán como base las teorías de Porter respecto a la posibilidad de crear ventajas competitivas para lograr resultados superiores en un sector determinado. Inicialmente, consiste en que una empresa, un país e incluso un individuo pueden colocarse en una posición superior a los demás, en función de factores y elementos de difícil reproducción (Barrios et al., 2019). Por esta razón, la gestión por procesos recibe especial atención, por lo que se describirán y se necesitan varios elementos teóricos para comprender cómo pueden contribuir a la competitividad de una organización. Para presentar argumentos teóricos que permitan una interpretación consistente se hará una revisión específica de los principios de Porter, sobre las ventajas competitivas y su trascendencia en la actual dinámica económica en la que se desenvuelven las PYMES. Cada uno de estos factores contribuyen al beneficio de los objetivos comerciales. Los recursos utilizados cuando se compara con los resultados de ingresos, hablamos de eficiencia; este término también está relacionado con eficacia. (Fontalvo et al., 2018).

Un proceso puede definirse como una secuencia de acciones que sigue un orden lógico. Cada una de estas actividades tiene un grupo de datos, materiales y equipos que se transforman para proporcionar información a la siguiente actividad en la cadena para completar el proceso (Benavides 2020). También González et al. (2019) afirma que un proceso debe verse como una secuencia de pasos para crear un producto o servicio de valor para los individuos que no están inversos en el proceso; El conglomerado de actividades conectadas que se mezclan para transformar insumos como materias primas, recursos, energía, moneda, etc.; en el resultado de un valor añadido, ya sean productos y servicios útiles para algunos clientes o información dirigida a los propios clientes y su entorno.

El protagonismo que ha alcanzado la gestión por procesos, según Salvador et al. (2019) esto se debe a su aporte al desarrollo de una cultura encaminada en la mejora continua, mayor funcionalidad, trabajo en equipo, creatividad, consistencia y eficiencia. Puede definirse como una forma orientada al trabajo de mejorar a través de la caracterización, elección, descripción, archivos y de la mejora continua en donde están involucrados los procesos. Según la Presidencia del Consejo de Ministro (2013), la gestión por procesos debe concebirse como un instrumento para definir e informar

el análisis de una entidad, enfocándose en sus procesos, para compensar las necesidades de los individuos, dentro de los objetivos de la organización, requiriendo la intervención de la jerarquía más alta de la institución y la participación de las unidades organizacionales involucradas. en estos procedimientos.

La gestión por procesos es apreciada como un modelo organizacional que contribuye a la mejora continua, es un modelo que rompe con el molde del trabajo ya que las actividades se enfocan en funciones, dando paso a procesos relacionados. orientación perfecta Vásquez & Lira (2021). La gestión de procesos es una forma holística y coherente de planear, organizar, administrar y vigilar las actividades laborales de las diferentes partes de una organización en un esfuerzo por asistir al beneficio de los objetivos, satisfacer las necesidades del destinatario; y con el logro de las metas institucionales. La red de procesos, sus interacciones y productos, entendida como un sistema en su conjunto, permite una mejor comprensión del valor entregado por el objeto. Incluye actividades relacionadas con la identificación, rastreo, medición y análisis de procesos para mejorar los procesos; contribuir a mejorar la eficiencia y eficacia (ProInversión - PI - Gestión por Procesos, 2019)

Una revisión de más de 20 conceptos de gestión de procesos revela un consenso de que la gestión de procesos es una forma que reemplaza a la gestión funcional tradicional y puede definirse como una forma de gestión de procesos empresariales, como un sistema interconectado diseñado para optimizar la satisfacción del cliente, la contribución de valor cercano y la respuesta oportuna. Significa esto rediseñar los flujos de trabajo para que sean más ágiles y receptivos a los cambios y encontrar la causa ¿Y para quién?, trabajo hecho (Medina et al., 2019).

La gestión por procesos (GpP) es una destreza organizacional para lograr la eficiencia, que implementa una institución. Con origen en el mundo de los negocios comerciales, también se le conoce como BPM, fue en la década de 1980 y su intervención en los diversos sectores productivos de la actividad humana va aumentando paulatinamente. Referente a las dimensiones de la gestión por procesos han sido denominados Estratégicos, Operativos y de Soporte (Guerrero & Urteaga, 2017).

Estratégicos definen las políticas de la organización, arreglos institucionales, estrategias, metas y objetivos para asegurar los recursos necesarios para el cumplimiento e incluir otros procesos para monitorear, evaluar y mejorar la organización. Los procesos estratégicos son aquellos que permiten la definición e implementación de la estrategia y los objetivos de una organización, procesos que permiten implementar la estrategia y que cambian significativamente dependiendo de la estrategia adoptada. De esta forma, la productividad permite un mejor desempeño ya que los niveles de desempeño predicen el crecimiento a largo plazo, lo cual es un factor importante en el establecimiento de metas, ahorro de costos y ahorro de tiempo (Rey, 2020).

Operativos o misionales son los encargados de preparar los productos, ya se bienes y servicios, que brinda la organización, para que tengan contacto directo con sus destinatarios. Los procesos clave tienen contacto directo con el cliente, a partir del cual los clientes notarán y apreciarán la calidad, la productividad nos permite medir lo que se produce en nuestra empresa a partir de los recursos que utilizamos para ello, optimizar la cantidad de recursos usados para lograr los mejores resultados, esto nos ayuda a trabajar más eficientemente (Huamán, 2017).

De soporte o de apoyo: proporcionar recursos para producir los productos proporcionados por la organización (Gestión por procesos en entidades públicas, 2023). Los procesos de soporte consideran el apoyo a los procesos como la planeación, evaluación y gestión de proyectos, de recursos humanos y financieros y servicios generales, contribuyendo al incremento de la productividad, de esta manera realizar las tareas en menos tiempo, y así Los costos de sus productos están aumentando más rápido que las materias primas con las que fabrica un producto en particular, esto se refiere a la productividad eficiente. (Topete et al., 2012).

La gestión de procesos le permite establecer relaciones y conectar actividades en su organización a través de sus procesos y actividades. Por tanto, permite medir el uso racional de los recursos y el beneficio de los resultados planificados por parte de

estos procesos, con base en criterios de desempeño establecidos. Como tal, estos procesos también contribuyen al beneficio de los objetivos estratégicos, identificados como el resultado de la investigación contextual para satisfacer las necesidades. La gestión de procesos permite la identificación de actividades que tengan los requisitos de la norma de calidad, esto ayuda a identificar los procesos subyacentes que impulsan el desempeño y el impacto de las partes interesadas y como garantizar la eficacia del sistema de gestión integrado (Fontalvo et al., 2021). La gestión por procesos implementa el concepto de gestión de la calidad, porque permite agregar valor a los procesos, estructuras y actividades que los componen, y tener procesos mejorados y. Confiablemente, el despliegue periódico aumenta la eficacia de la organización y dirige los esfuerzos de sus miembros para lograr objetivos estratégicos y orientados al cliente. (Ramírez et al., 2020).

La gestión de procesos de negocio (BPM) se ocupa de diseñar, implementar, monitorear y mejorar los procesos de negocio. Las empresas han utilizado ampliamente los sistemas que respaldan la promulgación y ejecución de procesos para optimizar y automatizar los procesos dentro de la organización (Mendling et al., 2018). Según Silva et al. (2019) el uso de metodologías de gestión por procesos está actualizado y apunta a incrementar el desempeño organizacional y la competitividad, muestran que el uso de metodologías de gestión por procesos está actualizado y apunta a incrementar el desempeño organizacional y la competitividad, de esta manera una gestión eficiente de los procesos se vuelve fundamental para el éxito de esa industria.

La duración y crecimiento de las organizaciones actualmente dependen de la gestión de procesos y capacidades para utilizar de manera efectiva grandes volúmenes de datos de diferentes fuentes para ayudar a los objetivos estratégicos y operativos de las organizaciones, por lo tanto, una de las intenciones de la aplicación de capacidades analíticas en los procesos es acortar el tiempo de reacción de los tomadores de decisiones ante eventos que puedan afectar los cambios en el desempeño del proceso y permitir una evaluación más inmediata del impacto de las decisiones de gestión de procesos en las métricas de procesos. Además, las

capacidades analíticas favorecen a la gerencia en establecer el apego a la implementación de procesos con las normas y reglamentos establecidos, y corroboran que se cumplan las obligaciones contractuales y los acuerdos de calidad de servicio (Sincorá et al., 2018)

El proceso en el campo comercial brinda a los clientes un valor, dirigiendo el proceso de provisión de servicios, la ventaja de un proceso basado en procesos es controlar constantemente las conexiones entre los procesos. Dentro de los procesos de liderazgo, los procesos de participación de los ciudadanos ocupan la posición de primacía para garantizar que estos procesos se comuniquen entre funcionarios y ciudadanos, muestra los roles apropiadas para lograr informes y lograr los objetivos de la organización. Los ciudadanos deben lograr la satisfacción con la participación debido a la efectividad de sus requisitos. Esto le permite mejorar el nivel de calidad, reducir las acciones que no aumentan el valor del resultado final, así como el tiempo de ciclo: enfoque, procesa y resuelve problemas (Salvador et al., 2019).

La productividad, según Medianero (2018) permiten llevar a cabo los procesos y satisfacer las necesidades que se dan en el mercado, siendo los recursos humanos los recursos forzosos, la tecnología y los insumos más importantes; es significativo saber cuál es el desempeño de cada uno de estos factores y cómo aportan al logro de las metas comerciales. Los recursos utilizados que se obtienen se comparan con los ingresos, hablamos de eficiencia; el término también está relacionado con la eficiencia y la eficacia. Así mismo, para Zapata et al. (2019) la productividad es la capacidad de una organización para manejar sus recursos de manera eficiente para producir más productos. Esto asocia la elaboración de bienes y servicios con los recursos empleados, como mano de obra, materiales, energía, maquinaria u otros factores. (Morris, 2020). El incremento de la productividad es importante porque perfecciona la calidad de la vida social. Un buen rendimiento afecta positivamente los ingresos y la rentabilidad del proyecto, lo que le permite invertir más a menudo (Juez, 2020)

Entre los elementos que establecen el nivel de eficiencia alcanzado por las empresas, se asignan los recursos humanos, todos finalmente desarrollan procesos y tienen un papel en todas las actividades de la compañía, en ese sentido es beneficiosa para los seguros, que los sistemas de gestión empresarial

propuestos muestran que tienen que ellos tienen que tienen costos y niveles de desempeño en organizaciones que tienen un impacto positivo en cada uno de ellos, esto contribuye. Parte del trabajo de gerentes y administradores, lo que lleva al logro de toda la organización y logró logros específicos y logró resultados específicos que es necesario para Tener herramientas por la importancia de la importancia. El rendimiento les permite medir y administrar y, por lo tanto, los administradores tendrán el conocimiento del desarrollo de cada proceso interno y se realizarán ajustes apropiados de acuerdo con esto (Fontalvo et al., 2018).

La productividad es esencial para el cumplimiento de las metas organizacionales, debido a su rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo, por lo que las empresas necesitan definir estrategias de gestión de la productividad para enfrentar estos desafíos de cierta conciencia que se les presentan. Compromiso con el medio ambiente y el mercado con ellos, entre los principales temas están la rapidez de entrega, el desarrollo e innovación del producto, la entrega en lotes más pequeños y frecuentes, los precios tienden a disminuir, la calidad sin errores y la alta confiabilidad del producto, dado que mejorar la productividad no se trata solo de mejorar las cosas, muchas empresas han aumentado la productividad mediante el desarrollo de la fabricación ajustada, ya que ha demostrado un fuerte apoyo para mejorar la productividad de la empresa en términos de productividad, calidad y mejoras en la productividad, así como algunos de los beneficios más comunes. . citado por los investigadores. autores en el campo de las prácticas de manufactura esbelta (Favela et al., 2019).

La disminución de la productividad puede ser explicada por trabajadores que se ven limitados tanto física como mentalmente, ya que las demandas excesivas afectan el cuerpo, debido a los esfuerzos físicos, durante sus acciones de cuidado, dificultando el desempeño cognitivo de los profesionales, además de generar una interacción interpersonal perjudicada (Santos et al., 2021). Según Menezes & Xavier (2018) el análisis la relación entre salario y productividad, ahí se observa la productividad de los individuos, aunque sus salarios pueden medirse razonablemente bien, sin embargo, los individuos tienden a emparejar sus salarios a nivel de la industria, la relación entre la productividad y el salario aún debería

mantenerse. La productividad se asocia positivamente con los, pero que factores institucionales, como la formalización del trabajo y el salario mínimo, influyen de manera igualmente significativa, sugiriendo que el crecimiento salarial fue tanto un resultado de cambios institucionales como de transformaciones en la estructura productiva (Katovich & Maia, 2018).

Las dimensiones a tomar en cuenta para la variable productividad se detallan a continuación: Según Stoner y Freeman (1996), (citado por Favela et al., 2019) definen la eficiencia como el porcentaje de productividad en relación con los insumos. Según Mayo et al. (2009), (citado por Fontalvo et al., 2018) cuando se utiliza el término desempeño, se refiere al logro de objetivos, es decir, es una medida de la capacidad para generar resultados.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, este enfoque se basa en un modelo positivista donde la medición de las variables y la cuantificación son importantes, ya que por la medición se pueden estimar tendencias, se pueden proponer nuevas hipótesis y así cimentar teorías. Este enfoque utiliza la estadística (Bonilla, 2005) (citado por Arispe et al., 2020). El tipo de investigación será básica; ya que no está interesada por un objetivo comercial, la impulsa la simple curiosidad, la gran alegría de descubrir nuevos conocimientos (Ñaupas et al., 2014). El presente estudio es de corte transversal, según Hernández & Mendoza (2018) se selecciona información en un instante único. Finalmente, se aplicará el diseño de investigación correlacional, en el cual Bernal (2016), pretende estudiar las relaciones entre las variables, pero ni una variable es la causa de la otra. Es decir, la correlación trata de las relaciones en vez de la causalidad, en el cual una permuta en un factor afecta directamente en el otro.

3.2 Variables y operacionalización

La definición conceptual de gestión de proceso, es una forma enfocada de trabajar para mejorar el desempeño de una organización al definir, seleccionar, describir, documentar y mejorar continuamente los procesos. (Cabrera et al., 2015) (citado por Salvador-Hernández et al., 2019). La Definición Operacional de gestión de procesos, es que otorga control y búsqueda de todas las actividades de la organización para conseguir sus objetivos; y consta de dimensiones como el proceso estratégico, operativo y de soporte (Luyo, 2023). Los indicadores de la medición son 10, y su escala de medición es ordinal.

La definición conceptual de la variable Productividad, es según Medianero (2018) se define como la reciprocidad entre productos e insumos, lo que la convierte en un instrumento para medir la eficacia con la que una organización maneja sus recursos para producir el producto final. La definición Operacional de la productividad, es que es responsable de medir la efectividad de cada recurso para lograr los mejores resultados con una pequeña cantidad de recursos y lograr el efecto que sea consistente con las metas asumidas., está conformado por las dimensiones

eficiencia, eficacia y efectividad (Luyo, 2023). Los Indicadores la medición son 8, y la Escala de medición es Ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Según Hernández & Mendoza (2018) una población es el conjunto de todas las instancias que se ajustan a un conjunto de especificaciones. Para nuestro estudio, la población quedara determinada por los 57 colaboradores. En los criterios de inclusión se abarca a todos los colaboradores entre operarios y administrativos de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L; y en los criterios de exclusión se excluyó a los colaboradores que ya no forman parte de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L. Según Valderrama (2015) la muestra se precisa como un subconjunto representativos de la población; es decir, una subpoblación se define como una colección de elementos que satisfacen ciertos requisitos. Por lo tanto, la muestra en estudio estará conformado por los 57 colaboradores.

El tipo de muestreo utilizado será el no probabilístico, en donde la muestra se determinara por conveniencia, tal como lo explica Monje (2011), la muestra probabilística es un medio de elección informal y algo arbitrario y se utiliza en muchos estudios, especialmente en aquellos que requieren la elección de sujetos con características específicas identificadas en la fórmula problema; La muestra de conveniencia es una muestra aleatoria, elegida a discreción del investigador. La Unidad de análisis son los colaboradores de la organización Mekatsu Equipos S.R.L. La investigación se realizará con los trabajadores que aceptarán participar en esta investigación y que están formalmente trabajando en la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Ñaupas et al. (2014) el cuestionario es un método de encuesta en el que se compila una lista de preguntas afines a las variables de prueba para obtener información para estimar la hipótesis . Se utilizará la técnica de encuesta la cual permitirá obtener información minuciosa sobre dependencias de variables. En este sentido, Rios (2017) señala que el cuestionario está estructurado por preguntas que el investigador sitúa en la unidades de análisis. Un instrumento de medición es la escala tipo Likert, en el cual Hernández & Mendoza (2018) afirma que la escala de

tipo Likert consiste en un conjunto de preguntas exhibidos como declaraciones que miden las opiniones de los participantes al pedirles que elijan uno de los ítems o criterios en una escala, puntuando al final.

3.4.1 Confiabilidad

La confiabilidad para esta investigación se efectuó por el Alfa de Cronbach y se estableció que la gestión por proceso tiene un valor igual a 0.810; y la productividad con un valor igual a 0.860, siendo en ambos casos la confiabilidad buena.

3.5 Procedimientos

Para el estudio de seguimiento se solicitó permiso a la institución para recolectar la información, y luego se abordó la problemática en la empresa, luego de lo cual se inició la búsqueda de preguntas relacionadas para desarrollar un marco teórico. Una vez confeccionados los instrumentos, se utilizaron cuestionarios para ayudarnos a contrastar las hipótesis de investigación. La encuesta se realizará de manera presencial y las respuestas serán catalogadas, sistematizadas e investigadas.

3.5.1 Rigor científico

El rigor científico se encuentra relacionado con la confiabilidad en la que se encuentra inmerso el método cuantitativo. Para Hernández y Mendoza (2018), se basa en fundamentos teóricos y conceptuales, los temas se resumen y se extraen artículos científicos de revistas indexadas de tal forma que pueda ser información fidedigna y veraz.

3.6 Método de análisis de datos

Primeramente, se realizará un análisis descriptivo mediante tablas de distribución de frecuencias y luego un análisis estadístico inferencial mediante el Software estadístico SPSS v. 28.0 para sustentar la relación entre la Gestión de procesos y productividad. Para contrastar la hipótesis se usó el coeficiente de correlación Rho Spearman, para comprobar el nivel de relación entre las variable, se escogerá ese estadístico por lo argumentado por Hernández & Mendoza (2018) en donde la prueba de correlación Rho Spearman se usara cuando las variables son ordinales.

3.7 Aspectos éticos

El contenido que se confeccionara en este trabajo de investigación se basa en información obtenida de fuentes autorizadas que han sido citadas de acuerdo con las pautas de la séptima edición de la APA, excluyendo cualquier indicador de plagio, ya que ha sido rigurosamente examinado por el programa Turnitin y, por lo tanto, puede avalar la precisión y confiabilidad de la información lograda. También se respetará los derechos de autor, en acatamiento del artículo 16 de la Resolución de concejo universitario N°0126- 2017/UCV

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de la investigación de la gestión por procesos y la productividad

Tabla 1

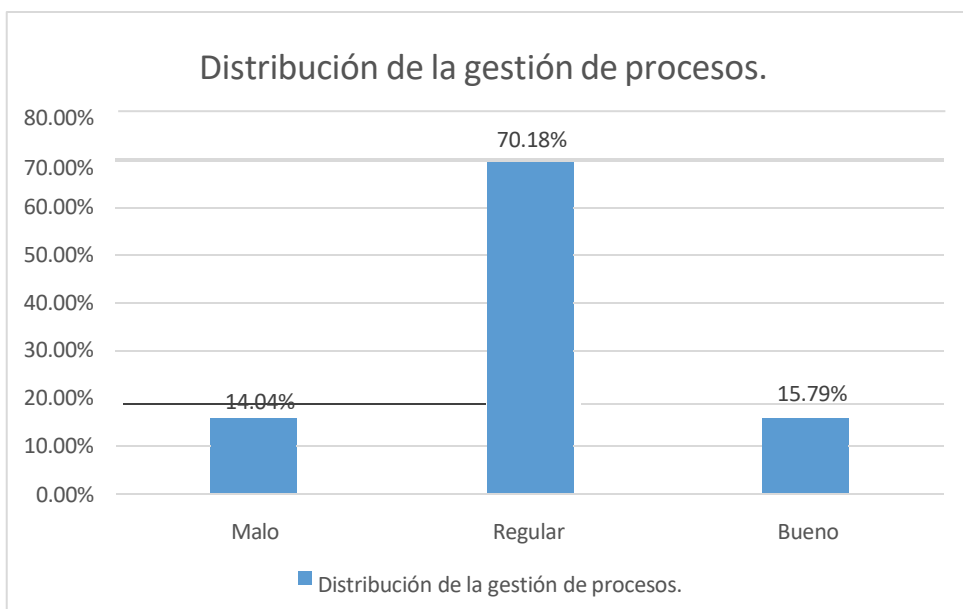
Distribución de la gestión de procesos.

		f	%
Nivel	Malo	8	14.04%
	Regular	40	70.18%
	Bueno	9	15.79%
	Total	57	100.00%

Nota: datos del SPSS V. 25

Figura 1

Distribución de la gestión por procesos.

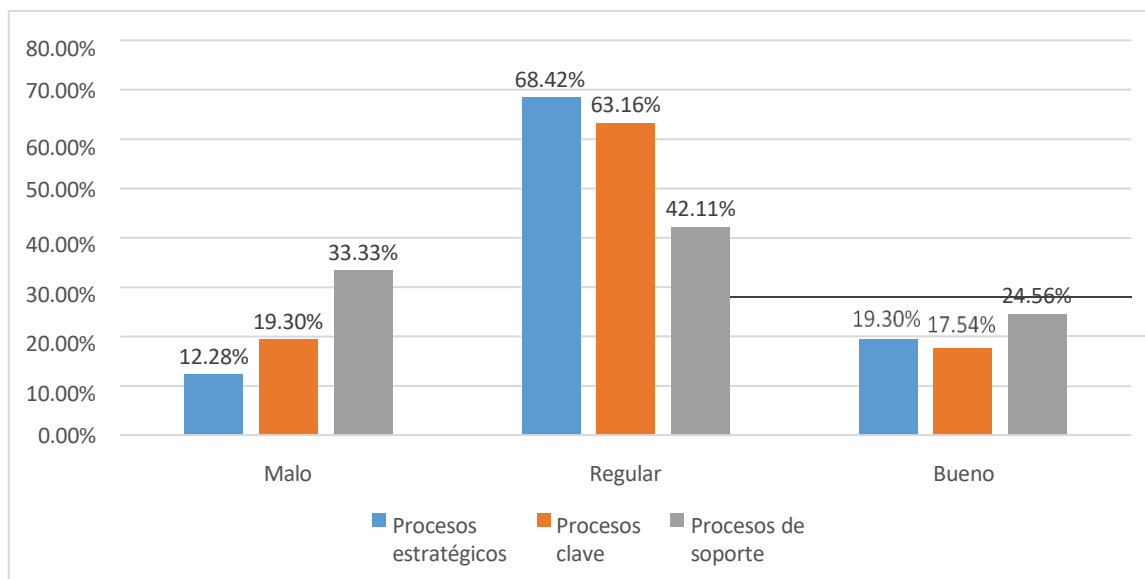


Nota: Grafico de Microsoft Excel 2019.

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los 57 trabajadores, la tabla N° 1 y la figura N° 1 nos muestra que el 14.04% de los trabajadores tienen un nivel malo en cuanto a la gestión de procesos, el 70.18% represento un nivel regular, y el 15.79% alcanzo un nivel bueno.

Tabla 2*Distribución de los niveles de las dimensiones de Gestión de Procesos.*

Nivel	Procesos estratégicos		Procesos clave		Procesos de soporte	
	f	%	f	%	f	%
Malo	7	12.28%	11	19.30%	19	33.33%
Regular	39	68.42%	36	63.16%	24	42.11%
Bueno	11	19.30%	10	17.54%	14	24.56%
Total	57	100.00%	57	100.00%	57	100.00%

Nota: datos del SPSS V. 25**Figura 2***Distribuciones de los niveles de las dimensiones de Gestión de Procesos.**Nota:* Grafico de Microsoft Excel 2019.

En cuanto a la variable Gestión de procesos, se expone que el porcentaje mayor se encuentra en el nivel Regular en todas las dimensiones de la variable, iniciando por procesos estratégicos con 68.42%, procesos clave con 63.16%, procesos de soporte con 42.11%. El nivel alto en relación a las dimensiones indicadas es 19.30%, 17.54% y 24.56% respectivamente.

Tabla 3

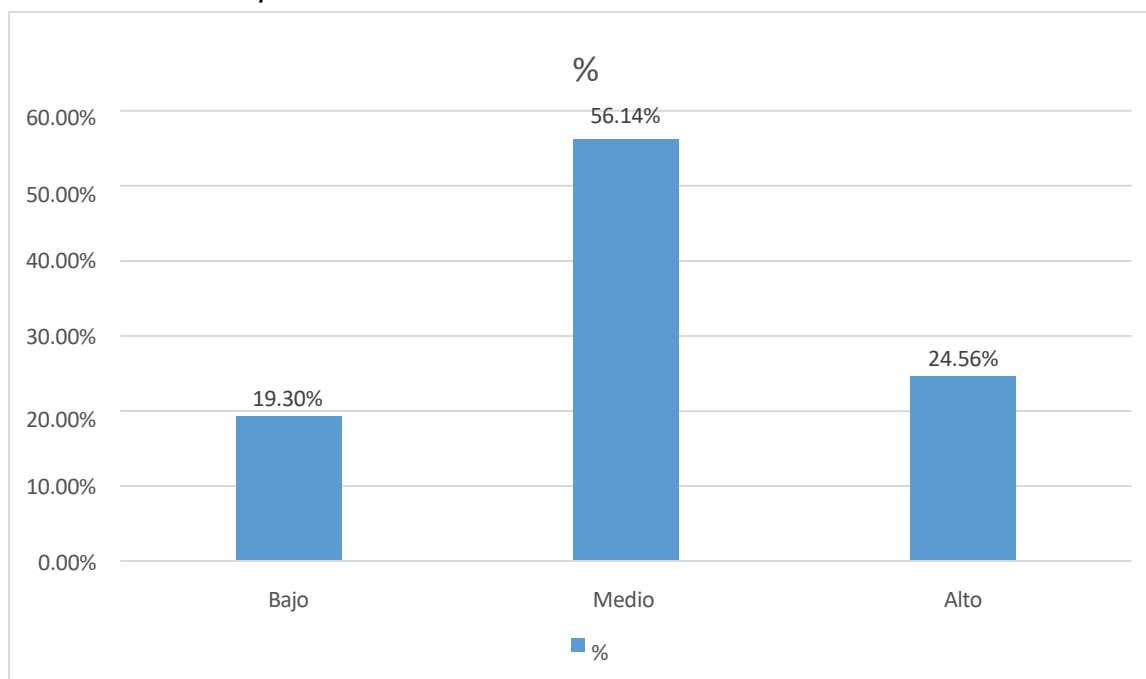
Distribución de la productividad.

		f	%
Nivel	Bajo	11	19.30%
	Medio	32	56.14%
	Alto	14	24.56%
	Total	57	100.00%

Nota: Datos del SPSS V. 25

Figura 3

Distribución de la productividad



Nota: Grafico de Microsoft Excel 2019.

En cuanto a los resultados de la encuesta a los 57 trabajadores, la tabla N° 3 y grafico N° 3 nos muestra que el 19.30% de los trabajadores tienen un nivel bajo en la variable productividad, el 56.14% de los encuestados un nivel medio, y el 24.56% de los encuestados un nivel alto.

Tabla 4

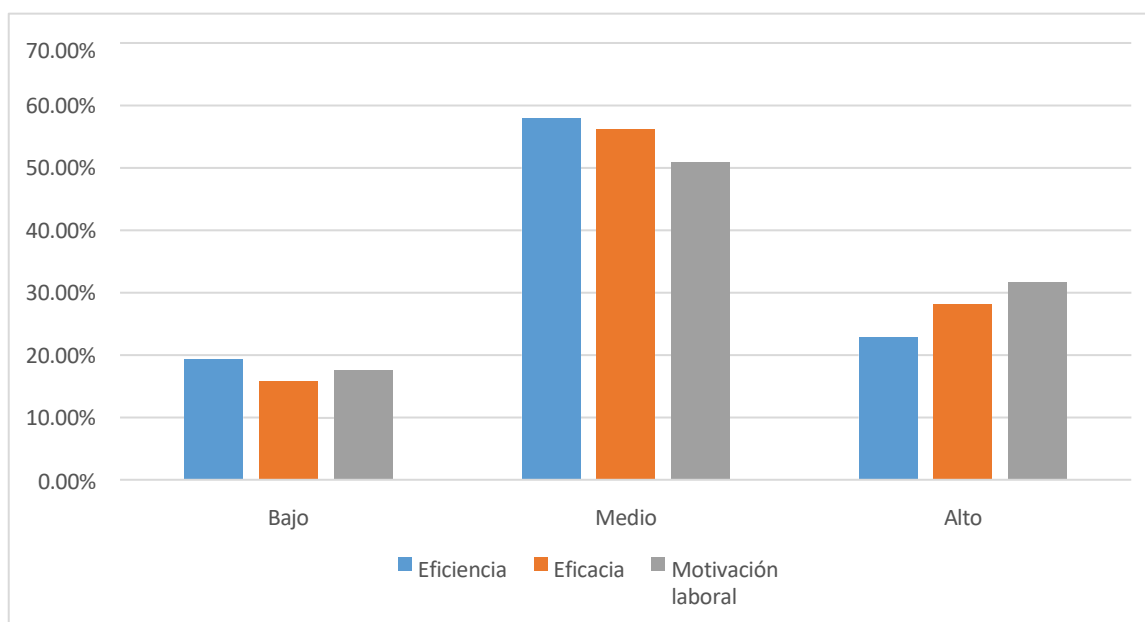
Distribución de los niveles de las dimensiones de la Productividad.

Nivel	Eficiencia		Eficacia		Motivación laboral	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	11	19.30%	9	15.79%	10	17.54%
Medio	33	57.89%	32	56.14%	29	50.88%
Alto	13	22.81%	16	28.07%	18	31.58%
Total	57	100.00%	57	100.00%	57	100.00%

Nota: datos del SPSS V. 25

Figura 4

Distribución de los niveles de las dimensiones de la Productividad.



Nota: Grafico de Microsoft Excel 2019.

En cuanto a la variable productividad, se señala que el porcentaje mayor se halla en el nivel medio en casi todas las dimensiones de estudio de la variable, iniciando por la eficiencia con 57.89%, eficacia con 56.14%, motivación laboral con 50.88%. La percepción en el nivel alto en relación a las dimensiones indicadas es 22.81%, 28.07%, 31.58% respectivamente.

Tabla 5*Correlación de Rho de Spearman de hipótesis.*

Hipótesis	Variables correlaciones	Prueba Rho Spearman	Sig. Bilateral	Nº	Nivel-Correlación
Hipótesis general	Gestión de procesos Productividad	0.485	0.000	57	Positiva moderada
Hipótesis 1	Procesos estratégicos Productividad	0.438	0.000	57	Positiva moderada
Hipótesis 2	Procesos claves Productividad	0.388	0.003	57	Positiva baja
Hipótesis 3	Procesos de soporte Productividad	0.291	0.028	57	Positiva baja

*Nota: datos del SPSS V. 25***Hipótesis general**

Ho: Existe relación significativa entre la gestión de Procesos y productividad en los trabajadores de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023

Interpretación: Los resultados de la tabla 5 muestran una relación $r=0.485$ entre las variables en mención, lo cual indica una correlación positiva moderada. Además, se calculó el valor de la significancia es menor al 5%, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna, y se asevera que existe una relación entre las variables en estudio.

Hipótesis específica 1

Ho: Existe relación significativa entre los Procesos estratégicos y la Productividad en los trabajadores de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023

Interpretación: Los resultados de la tabla 5 muestran una relación $r=0.438$ entre la dimensión Procesos estratégicos y la Productividad, lo cual señala una correlación positiva moderada. Además, se calculó que el valor de la significancia es menor al 5%, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna, y se asevera que existe una relación entre las variables en estudio.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión Procesos claves y la Productividad de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023

Interpretación: Los resultados de la tabla 5 muestran relación $r=0.388$ entre la dimensión gestión de procesos y la Productividad, lo cual señala una correlación positiva moderada. Se calculó que el valor de la significancia es menor al 5%, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna, y se afirma que existe una relación entre las variables en estudio.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación significativa entre los procesos de soporte y la Productividad de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023

Interpretación: Los resultados de la tabla muestran una relación $r=0.291$ entre la dimensión procesos de soporte y la Productividad, lo cual señala una correlación positiva baja. Asimismo, se observa que el valor de la significancia es menor al 5%, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna, y se afirma que existe una relación entre las variables en estudio.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general se determinó que si existe relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad, la cual se confirmó con un valor de p igual a 0,00 y una potencia de correlación igual a 0,485. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Teves & Javier (2023) y los resultados revelaron la existencia de una relación entre la gestión de procesos y la productividad de una entidad bancaria; consiguiendo una potencia de correlación igual a 0.801, asumiendo una correlación positiva muy fuerte. Asimismo, Centeno Pablo (2021) logró un resultado, que la gestión por procesos se relaciona con la productividad con una potencia de correlación de 0.887.

Además, Capuñay (2022b) obtuvo una potencia de correlación de 0,908 con un valor de significancia menor al 5%, en consecuencia, se confirma que existe una relación positiva fuerte entre las variables. Estos resultados se consiguieron por el software estadístico SPSSv26. Se pudo concluir que si crece la gestión de procesos en la empresa aumentara los niveles de productividad en los trabajadores. De igual modo, Davila (2022), determinaron valor de p igual a 0.000 y es menor a 5%, por lo que se determinó que la gestión por procesos tiene relación con la productividad laboral; usando el coeficiente de Pearson y se obtuvo una potencia de correlación de 0.823, lo que demuestra una correlación positiva alta.

Referente a la HE1, si existe relación significativa entre los Procesos estratégicos y la Productividad en los trabajadores de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023, se determinó en la prueba de hipótesis usando el estadístico Rho de Spearman obteniéndose una potencia de correlación de 0.438 y un p valor de igual a 0,00, estableciéndose que si existe una correlación. Dichos resultados coinciden con lo encontrado por Luyo (2023b) en su investigación encontró que gestión por procesos está relacionada con la productividad de servicio, ya que la significancia con un p valor igual a 0.01 no superó el 5%. En consecuencia, a medida que la gestión por procesos aumente, la productividad de servicios mejora, y la potencia de correlación se calculó en 0,908. Esto se sustenta por lo dicho por Rey (2020) que los procesos estratégicos

son los que consienten precisar y extender las estrategias, los procesos que admiten la implementación de la estrategia varían ampliamente y dependen de la estrategia adoptada. De esta manera, la productividad permite un mejor desempeño, donde los niveles de desempeño le permiten definir el crecimiento a largo plazo, lo cual es importante en el establecimiento de metas, el ahorro de costos y el ahorro de tiempo.

Referente a la HE2, si existe relación significativa entre la dimensión Procesos claves y la Productividad de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023, los resultados muestran una potencia de correlación igual a 0.388 entre la dimensión gestión de procesos y la Productividad, lo cual demuestra una correlación positiva moderada y se calculó que el valor de significancia es menor al 5%. Estos resultados se acercan con los de Luyo (2023c) donde se comprobó que las variables se encuentran directamente correlacionadas, esto porque la potencia de correlación igual a 0.893 y un valor de p igual a 0.01. Esto permite a concluir que cuando los procesos claves se incrementen, la productividad de servicios aumentara. De igual modo para Huaman (2017) los Procesos claves tienen un contacto directo con los clientes, a partir del cual los clientes notarán y apreciarán la calidad, la productividad nos permite medir lo que se produce en nuestra y sirve para aumentar la eficiencia, necesitamos modificar los procesos que hacemos.

Referente a la HE3, si existe relación significativa entre los procesos de soporte y la Productividad de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023. Lo encontrado fue una potencia de correlación igual a 0.291 y un valor de p igual a 0.00, lo cual demuestra una correlación positiva baja. Esto es equivalente a lo hallado por Luyo (2023d) en el cual las dos variables se encuentran correlacionadas de forma directa, esto por los resultado encontrados en donde la potencia de correlación es igual a 0.857 y un valor de p igual a 0.01. Esta implica que cuando los procesos de apoyo se incrementen, la productividad de servicios aumentara. Esto se reafirma en lo expresado por Topete et al.(2012) en el que los procesos de soporte consideran el apoyo a los procesos como la planeación, evaluación y gestión de proyectos, de

recursos humanos y financieros y servicios generales, contribuyendo al incrementos de la productividad, de esta manera realizar las tareas en menos tiempo, por lo tanto, el costo de su producto aumenta más rápido que los insumos a partir de la cual elabora un producto en particular, por lo que hablaremos de productividad eficiente.

Finalmente, se puede mencionar que, con base en la información general obtenida, es posible confirmar las hipótesis sobre la gestión por procesos y su relación con el desempeño laboral, confirmando que, mediante la implementación de la gestión con el proceso adecuado, teniendo en cuenta diversos factores que inciden en el trabajo. productividad, puede mejorar la eficiencia de los empleados en las organizaciones.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluyó que existe una relación positiva moderada entre la gestión de procesos y la productividad en los trabajadores de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo, 2023.
- Se concluyó que existe una relación positiva moderada entre la Procesos estratégicos y la Productividad de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo, 2023. Por lo cual se determina que al mejorar los Procesos estratégicos habrá un aumento en la productividad del personal.
- Se concluyó que existe una relación positiva baja entre la Procesos claves y la Productividad de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo, 2023. Por lo cual se determina que al instaurar apropiadamente los Procesos claves mejorara la productividad en los trabajadores.
- Se concluyó que existe una relación positiva baja entre los procesos de soporte y la Productividad de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo, 2023. Por lo cual se establece que si se incrementa los procesos de soporte aumentara la productividad del personal.

VII. RECOMENDACIONES

- La gerencia debe comunicar a los empleados sobre los procesos de gestión, incluidos los procesos estratégicos, clave y de apoyo, de modo que se pueda delinear un escenario más claro y se puedan tomar las acciones correctivas. De esta forma, se garantiza un aumento de la eficiencia del trabajo en la empresa.
- La gerencia debe capacitar a los trabajadores y comunicarles de posibles cambios en los procesos, para ello se recomienda establecer un cronograma donde el horario sea fijo y adecuado para el empleado, lo cual es importante, es importante asegurar un seguimiento continuo, que permita tomar acciones correctivas. tomarse lo que se debe tomar si no se logran los objetivos fijados.
- La dirección debe compartir los objetivos de la organización con los empleados y así poder alcanzarlos. Es importante que los servicios prestados sigan las pautas de la empresa, ya que una implementación incorrecta generará costos redundantes.
- Se recomienda a la gerencia a proporcionar a los empleados horas de trabajo adecuadas, crear un ambiente de trabajo adecuado, mantener un contacto regular con los empleados, aclarar sus problemas o inquietudes, desarrollar relaciones respetuosas con los colegas y garantizar un trabajo estable y seguro.

REFERENCIAS

- Aranda Silva, M. F., Ordoñez Guzmán, L., & Peralta Carrera, C. G. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Bonilla, O. L. de, Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado. En *Departamento de investigación y posgrado* (Número December).
- Barrios-Hernández, K. del C., Contreras-Salinas, J. A., Olivero-Vega, E., Barrios-Hernández, K. del C., Contreras-Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019a). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Benavides Amorocho, L. E. (2020). *Estructura de gestión por procesos para la distribución de medicamentos e insumos en hospitales de alta complejidad. Caso de estudio sociedad de cirugía de Bogotá*. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/27632>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. *Pearson*, 4.
- Capuñay, M. (2022a). *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Administración de Negocios – MBA*.
- Capuñay, M. (2022). *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Administración de Negocios – MBA*.
- Centeno Pablo, C. E. (2021). Gestión por procesos y productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68124>
- Chávez Mejía, L. G. (2021). Mejora del proceso de abastecimiento de inventarios mediante la aplicación de los métodos EOQ y ABC en la empresa DCP

Ingeniería S.R.L. de la ciudad de Arequipa. *Repositorio Institucional - UTP*.
<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4398>

Davila, T. (2022). *TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: Licenciado en Administración*.

Espín, A. E. G. (2022), *AMANDA ESTEFANY GAIBOR ESPIN, soy la responsable de las ideas, propuestas y resultados expuestos en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría corresponden a la Universidad Nacional de Chimborazo, y puede ser usada como bien convenga para fines académicos*.

Favela-Herrera, M. K. I., Escobedo-Portillo, M. T., Romero-López, R., Hernández-Gómez, J. A., Favela-Herrera, M. K. I., Escobedo-Portillo, M. T., Romero-López, R., & Hernández-Gómez, J. A. (2019a). Herramientas de manufactura esbelta que inciden en la productividad de una organización: Modelo conceptual propuesto. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(1), 115-133.
<https://doi.org/10.22507/rli.v16n1a6>

Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018a). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60.
<https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

Gestión por procesos en entidades públicas. (2023, mayo 11).
<https://www.gob.pe/22194-gestion-por-procesos-en-entidades-publicas>

González, A. G., Rodríguez, L. L., Caballero, D. M., & Fonte, D. M. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), Article 28.
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2681>

Guerrero, L. R., & Urteaga, P. D. (2017). *APLICANDO LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL SECTOR SALUD DEL PERÚ*.

- Guevara, M., Enciso, S., Tena, C., Jorba, O., Dellaert, S., Denier van der Gon, H., & Pérez García-Pando, C. (2023). A global catalogue of CO₂ emissions and co-emitted species from power plants at a very high spatial and temporal resolution. *Earth System Science Data Discussions*, 1-41. <https://doi.org/10.5194/essd-2023-95>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Rutas Cuantitativas y cualitativas. *México: Editorial DF Mc Graw*.
- Huaman, L. del P. (2017). Diseño de un sistema de gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería Luli. *Universidad Nacional de Cajamarca*. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/936>
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*. Julio Juez.
- Katovich, E. S., & Maia, A. G. (2018). The relation between labor productivity and wages in Brazil: *Nova Economia*, 28, 7-38. <https://doi.org/10.1590/0103-6351/3943>
- Luyo, D. A. (2023). *Gestión por procesos y la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitario, Miraflores, 2022*.
- Medianero Alberca, P. I. (2018). *Aplicación del Sistema Pull para la mejora de la productividad para el proceso de instalación de las puertas cortafuego en la Empresa Corporacion CC Regeyser SAC, en Puente Piedra, Lima, 2018*.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mendling, J., Weber, I., Aalst, W., Brocke, J. vom, Cabanillas, C., Daniel, F., Debois, S., Di Ciccio, C., Dumas, M., Dustdar, S., Gal, A., García-Bañuelos, L., Governatori, G., Hull, R., La Rosa, M., Leopold, H., Leymann, F., Recker, J.,

- Reichert, M., & Zhu, L. (2018). Blockchains for Business Process Management—Challenges and Opportunities. *ACM Transactions on Management Information Systems*, . In press, accepted. <https://doi.org/10.1145/3183367>
- Menezes, F. S. de, & Xavier, A. A. de P. (2018). Development, Validation, and Reliability Testing of the Brief Instrument to Assess Workers' Productivity during a Working Day (IAPT). *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 20, 232-247. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v20i2.3764>
- Monje, C. A. M. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. *Universidad Surcolombiana*.
- Morris Molina, L. H. (2020). Entre Ingeniería, Tecnología y Productividad. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 14(28), 7-9. <https://doi.org/10.31908/19098367.1849>
- Muñoz, G. A. D., & Lombeida, M. D. Q. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. 22.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- ProInversión—PI - Gestión por Procesos*. (s. f.). Recuperado 12 de mayo de 2023, de <https://www.investinperu.pe/es/pi/quienes-somos/gestion-por-procesos>
- Ramírez-Betancourt, F. D., El Assafiri-Ojeda, Y., Salgado-Cepero, G., Cruz-Hernández, L., Ramírez-Betancourt, F. D., El Assafiri-Ojeda, Y., Salgado-Cepero, G., & Cruz-Hernández, L. (2020). Análisis de la eficacia de la gestión con enfoque externo en el sector privado. *Ingeniería Industrial*, 41(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362020000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Rey, D. (2020). *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I) | Sinapsys Business Solutions*. <https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>

- Rios, R. R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción| Libros Eumed.net. En 2017.
- Rodriguez Solis, D. L. (2018). Gestión estratégica y la productividad de los colaboradores en la empresa San Fernando Lima – 2018. *AUTONOMA*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3051470>
- Salazar Villegas, C. A. (2019). La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito en la provincia de Pichincha-Ecuador. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10259>
- Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., Velázquez-Zaldívar, R., Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., & Velázquez-Zaldívar, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 59-66.
- Sánchez, J. E. M. de O., & Ochoa, C. A. P. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1191>
- Santos, B. da S., Rocha, F. L. R., Bortolini, J., Terra, F. de S., & Valim, M. D. (2021). Factors associated with presenteeism in nursing workers. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75, e20201290. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1290>
- Sincorá, L., Oliveira, M., Filho, H., & Ladeira, M. (2018). Business analytics leveraging resilience in organizational processes. *RAUSP Management Journal*, 53. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-04-2018-002>
- Soto Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 465-495. <https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>

- Teves, M. A., & Javier, G. (2023). *LÍNEA DE INVESTIGACIÓN*:
- Topete, C., Bustos Farías, E., & Bustillos Ramos, E. S. (2012). Gestión del conocimiento para promover la productividad académica de los institutos tecnológicos en la sociedad del conocimiento. *Sinéctica*, 38, 1-15.
- Valderrama, S. (2015). Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigacion Cientifica. En *Editorial San Marcos*.
- Vásquez, S. P. F., & Lira, L. A. N. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Viteri Luque, F., Herrera Lozano, L. A., & Bazurto Quiroz, A. F. (2018). Importancia de las Técnicas del Marketing Digital. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 764-783.
- Zapata-Ruiz, D. L., Oviedo-Lopera, J. C., Zapata-Ruiz, D. L., & Oviedo-Lopera, J. C. (2019). Modelo de Simulación de Alternativas de Productividad para Apoyar los Procesos de Toma de Decisiones en Empresas del Sector Floricultor Antioqueño. *Información tecnológica*, 30(2), 57-72. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200057>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Gestión por Proceso	La Gestión por Procesos (GpP) es una estrategia organizacional orientada a alcanzar la eficiencia dentro de los procesos productivos que la organización o empresa ejecuta. Surgida del mundo empresarial comercial (Guerrero & Urteaga, 2017)	Para medir la variable gestión de procesos se utilizaron tres dimensiones y 10 indicadores, siendo las dimensiones: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo (Teves & Javier, 2022)	Proceso estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de actividades - Organización de tareas - Capacitación - Supervisión de actividades - Compensaciones salariales 	Ordinal
			Proceso operativo	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de procesos - Abastecimiento de recursos - Delegación de actividades 	
			Proceso de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Condiciones laborales 	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2 Productividad	La Productividad, según Medianero (2018) se define como la reciprocidad entre producto e insumo hace que este indicador sea una medida de la eficiencia del uso que hace la organización de sus recursos para poder producir el producto final	La productividad, se encarga de la medición de la eficiencia por cada recurso, para obtener el mejor rendimiento utilizando pocos recursos y lograr una correcta eficacia en las metas propuestas, está conformado por las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad (Luyo, 2023).	Eficacia	- Uso adecuado de los recursos - Manejo del tiempo	Ordinal
			Eficiencia	- Cumplimiento de objetivos - Cumplimiento de tareas	
			Motivación Laboral	- Identificación con la empresa - Reconocimiento labora - Flexibilidad horaria - Ambiente laboral - Relaciones interpersonales - Seguridad en el trabajo	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión de procesos y productividad en la empresa Mekatsu Equipos., Trujillo2023			
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones
<p>¿Existe relación entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo 2023?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>¿Existe relación entre el proceso estratégico y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo 2023?</p> <p>¿Existe relación entre el proceso operativo y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo 2023?</p> <p>¿Existe relación entre el proceso de soporte y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo 2023?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre el proceso estratégico y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023.</p> <p>Establecer la relación entre el proceso operativo y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos, Trujillo, 2023.</p> <p>Establecer la relación entre el proceso de soporte y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos, Trujillo, 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre el proceso estratégico y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre el proceso operativo y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre el proceso de soporte y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, Trujillo, 2023.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1:</p> <p>Gestión de Procesos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Proceso estratégico -Proceso operativo -Proceso de soporte <p style="text-align: center;">Variable 2:</p> <p>Productividad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia -Eficiencia - Motivación Laboral

Anexo 3: Instrumento de investigación de la varia gestión por procesos
Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de la empresa
Mekatsu Equipos S.R.L., 2023

Validado por:

Estimados trabajadores, ante todo agradecerles por el tiempo depositado en el desarrollo de este cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre Gestión de procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos S.R.L.

Leer detenidamente cada pregunta y solo marcar una alternativa por respuesta. Marque con una (X) la alternativa que corresponde a su respuesta teniendo en cuenta las siguientes opciones:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = No estoy seguro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE GESTIÓN DE PROCESOS

Dimensión 1: Procesos estratégicos		1	2	3	4	5
1	Considera usted que la empresa planifica las actividades con anticipación para prevenir sucesos que podrían surgir					
2	Considera usted que la empresa organiza las actividades que deben llevarse a cabo durante la jornada laboral					
3	Considera usted que su jefe le ayuda a comprender las actividades que debe realizar en su área					
4	Considera usted que la empresa le brinda capacitaciones adecuadas que incrementan su rendimiento laboral					
5	Considera usted que las supervisiones continuas ayudan a mejorar su productividad					
6	Considera usted que la empresa realiza medidas correctivas cuando no se logra el resultado esperado					
7	Considera usted que su salario es adecuado en relación a su desempeño laboral					

8	Considera usted que los incentivos que le brinda la empresa se relacionan con su productividad					
9	Considera usted que las bonificaciones salariales que le ofrece la empresa mejoran su rendimiento laboral					
Dimensión 2: Procesos operativos						
10	Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada área					
11	Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral					
12	Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos adecuado de cada área					
13	Considera usted que la empresa tiene un adecuado control de inventarios que evita que los productos se malogren o caduquen					
14	Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras la cual le permite incrementar sus niveles de productividad					
15	La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo					
16	Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada y le permite incrementar su productividad					
Dimensión 3: Procesos de soporte						
17	Considera usted que la empresa le brinda maquinaria en buen estado para el desarrollo de sus actividades					
18	Considera usted que la empresa le brinda materias primas en buen estado para realizar sus actividades					
19	Considera usted que la empresa dispone de instalaciones adecuadas para realizar sus actividades					
20	Considera usted que las condiciones laborales que le brinda la empresa incrementan su productividad					
21	Considera usted que su puesto de trabajo está condicionado para poder realizar sus actividades laborales					

Anexo 4: Instrumento de investigación de la variable productividad
Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de la empresa
Mekatsu Equipos S.R.L, 2023 Trujillo

Validado por:

Estimados trabajadores, ante todo agradecerles por el tiempo depositado en el desarrollo de este cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre Gestión de procesos y la productividad en la empresa Mekatsu Equipos.

Leer detenidamente cada pregunta y solo marcar una alternativa por respuesta. Marque con una (X) la alternativa que corresponde a su respuesta teniendo en cuenta las siguientes opciones:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = No estoy seguro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE PRODUCTIVIDAD

Dimensión 1: Eficiencia		1	2	3	4	5
1	Considera usted que utiliza eficientemente los recursos que le brinda la empresa					
2	Considera usted que diariamente se generan desperdicios de insumos durante el proceso de producción					
3	Considera usted que planificar sus actividades laborales incrementa su productividad					
4	Considera usted que cumple con las actividades asignadas por la empresa en el tiempo requerido					
5	Considera usted que prioriza sus actividades durante la jornada laboral según su importancia					
Dimensión 2: Eficacia						
6	Considera usted que la capacitación brindada por la empresa le permite lograr las metas organizacionales					

7	Considera usted que la gestión de procesos en la empresa le permite obtener los resultados esperados					
8	Considera usted que se plantea objetivos alcanzables para mejorar su productividad laboral					
9	Considera usted que cumple con los requerimientos establecidos por la empresa en cada actividad					
10	Considera usted que la ausencia de eficacia en las tareas genera sobre costos a la empresa					
	Dimensión 3: Motivación laboral					
11	Se siente identificado con los valores que fomenta la empresa					
12	Considera usted que su buen rendimiento es reconocido por la empresa					
13	Considera usted que las oportunidades de crecimiento en la empresa incrementan su productividad					
14	Considera usted que el horario de trabajo que le ofrece la empresa es adecuado					
15	Considera usted que su jefe le informa anticipadamente cualquier cambio que pueda surgir en los procesos					
16	Considera usted que la empresa mantiene una constante comunicación con los trabajadores para mejorar su desempeño					
17	En la empresa se practican relaciones de cordialidad entre compañeros					
18	Considera usted que la empresa propone alternativas de solución para resolver conflictos laborales					
19	Considera usted que la empresa realiza medidas preventivas adecuadas para evitar accidentes laborales					
20	Considera usted que la empresa le brinda un trabajo estable y seguro					

Anexo 5: Base de Datos (Gestión de procesos)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
3	DIMENSIONES																					
4	ITEMS																					
5	D1. Procesos estratégicos									D2. Procesos operativos							D3. Procesos de soporte					
6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	5	3	3	5	2	5	2	4	3	1	5	1	4	3	5	5	5	2	1	4	5	
2	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	3	2	5	2	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	2	3	3	
4	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	2	4	2	5	4	5	4	5	4	4	
5	5	5	3	4	2	5	3	5	4	4	4	4	4	1	4	5	3	4	2	5	5	
6	3	4	5	4	3	4	2	4	3	5	4	2	5	3	4	4	5	4	3	2	2	
7	4	4	2	2	2	5	1	3	5	4	5	5	2	1	5	4	4	3	2	5	5	
8	4	5	3	5	5	4	2	2	4	3	3	2	4	1	3	2	4	4	2	5	4	
9	5	3	3	3	2	5	4	4	2	4	4	3	2	1	4	5	5	5	4	2	4	
10	3	3	5	3	4	5	3	5	3	5	4	1	5	5	4	4	2	2	2	5	2	
11	4	4	3	2	2	5	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	1	4	4	
12	3	3	4	5	3	4	2	3	5	1	5	4	2	1	5	5	3	4	5	5	5	
13	5	4	3	3	2	1	1	2	3	4	3	2	5	1	3	3	4	5	2	3	5	
14	2	5	5	3	3	4	2	4	4	5	4	1	2	3	4	5	4	4	1	5	5	
15	4	3	2	2	5	5	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	
16	4	3	3	4	2	2	3	2	1	2	2	3	5	1	4	2	3	3	1	2	3	
17	5	5	3	2	4	5	2	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	4	1	4	5	
18	4	3	5	2	4	1	4	5	4	3	3	4	1	3	2	4	1	3	2	4	4	
19	5	4	2	4	1	5	2	2	3	5	4	4	5	2	4	4	2	4	1	2	5	
20	4	4	4	4	3	4	2	5	4	3	4	2	4	1	4	5	4	2	3	5	4	
21	4	3	2	4	2	5	2	4	2	4	4	5	5	1	4	4	5	4	5	5	4	
22	4	4	3	2	4	5	2	2	1	5	4	2	4	2	4	4	3	4	2	3	1	
23	3	5	3	2	3	4	1	5	4	1	5	1	3	5	5	5	4	3	1	5	5	
24	5	3	4	2	5	1	2	4	1	3	3	4	4	1	3	4	4	5	2	4	4	
25	2	4	2	3	2	4	2	4	1	4	2	5	1	4	2	5	1	4	2	4	2	
26	4	4	4	3	1	5	3	1	5	1	3	2	4	3	3	5	4	5	1	5	5	
27	4	5	1	3	3	4	2	2	2	4	4	1	3	1	2	2	4	2	2	2	2	
28	4	2	4	2	2	5	2	4	4	5	5	2	4	1	5	5	5	5	5	5	4	
29	2	3	3	3	1	3	5	5	1	1	4	5	5	1	4	3	4	2	1	5	5	
30	5	2	3	3	2	5	3	4	1	4	3	2	3	4	3	4	3	5	2	4	4	
31	2	5	4	3	4	5	2	2	1	2	4	4	4	1	1	4	4	4	3	5	3	
32	4	3	4	3	1	3	4	4	4	3	5	2	5	1	3	5	4	4	2	4	5	
33	4	2	4	3	2	5	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	1	4	4	
34	2	2	3	3	3	5	2	2	1	5	4	2	5	1	1	5	3	4	1	4	5	
35	2	2	3	3	3	5	2	2	1	2	5	4	4	2	1	5	3	4	1	4	4	
36	2	2	3	3	3	5	2	2	1	4	3	2	3	1	4	4	3	4	1	4	3	
37	2	2	3	3	3	5	2	2	1	2	4	2	4	1	4	5	3	4	1	4	3	
38	2	2	3	3	3	5	2	2	1	4	2	5	3	3	2	5	3	2	2	3	2	
39	2	3	3	3	4	2	1	1	2	2	4	2	4	1	4	4	2	2	2	3	2	
40	2	3	3	3	4	5	2	2	4	3	2	1	5	2	2	5	2	2	2	3	2	
41	2	3	3	3	4	3	1	5	2	2	5	2	3	2	4	5	4	4	2	4	4	
42	4	3	3	2	4	5	2	1	4	2	1	1	4	2	2	4	5	5	3	2	3	
43	4	3	3	3	2	2	1	4	2	2	1	1	4	2	2	2	4	3	2	5	5	
44	4	5	1	3	3	5	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
45	2	3	1	1	2	3	1	2	2	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	
46	2	3	1	1	2	3	1	2	2	4	1	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	
47	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
48	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	3	2	
49	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	3	2	
50	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
51	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	4	2	2	4	2	2	2	3	2	
52	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	4	2	2	4	4	4	2	4	3	
53	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	5	2	3	2	4	5	2	2	2	3	2	
54	2	3	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	3	2	
55	1	2	4	3	1	2	4	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
56	1	2	4	3	2	2	2	2	2	4	5	1	4	1	2	2	4	4	2	4	3	
57	4	3	5	5	3	2	5	2	2	5	5	1	3	4	2	2	4	4	2	4	2	

Anexo 6: Base de Datos (Productividad)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
3	DIMENSIONES ITEMS EVALUADOS	D1.Eficiencia					D2.Eficacia					D3.Motivación laboral									
4		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
5	1	3	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	3
6	2	4	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
7	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3
8	4	3	4	3	5	2	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	5	3	5	5
9	5	5	2	5	4	2	5	5	5	4	3	2	5	5	5	4	3	3	5	4	4
10	6	4	3	3	3	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2	5	2	3	3
11	7	3	5	3	5	2	4	4	4	2	5	2	4	4	4	2	5	4	3	4	5
12	8	5	2	4	3	5	3	3	4	2	2	5	3	3	4	2	2	3	5	5	3
13	9	3	4	2	4	2	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	3	4
14	10	4	2	5	3	2	5	3	1	1	4	2	5	3	1	1	4	3	4	4	3
15	11	5	5	4	4	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	2	4	2	3	4
16	12	5	3	4	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	1	2	5	3	4	3
17	13	5	2	4	3	2	3	3	4	5	2	2	3	3	4	5	2	5	2	5	4
18	14	3	4	5	4	2	3	4	5	3	3	2	3	4	5	3	3	5	5	3	3
19	15	2	3	3	2	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	3	2	4	4
20	16	3	5	4	5	5	3	5	4	2	2	5	3	5	4	2	2	2	3	3	3
21	17	2	4	5	4	2	5	3	4	5	3	2	5	3	4	5	3	3	3	2	4
22	18	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
23	19	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	5
24	20	4	5	2	2	5	5	3	5	2	3	5	5	3	5	2	3	4	5	4	4
25	21	3	4	5	3	4	3	5	4	2	2	4	3	5	4	2	2	4	3	3	4
26	22	5	2	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	2	5	3
27	23	2	5	2	2	5	4	5	4	2	2	5	4	5	4	2	2	5	2	4	5
28	24	5	3	5	4	4	3	3	4	2	5	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3
29	25	1	2	1	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	5	1
30	26	3	4	4	4	2	3	3	5	2	2	2	3	3	5	2	2	1	1	3	4
31	27	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5
32	28	3	5	3	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	5	2	4	1
33	29	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3
34	30	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	5	5	2
35	31	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
36	32	3	3	4	4	2	4	2	5	3	4	2	4	2	5	3	2	5	3	4	3
37	33	3	4	4	5	5	3	5	4	3	3	5	3	5	4	3	3	3	2	3	5
38	34	5	2	3	2	3	5	3	4	4	2	3	5	3	4	4	2	3	5	5	2
39	35	3	4	4	3	2	3	3	5	2	4	2	3	3	5	2	2	5	3	3	5
40	36	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	2
41	37	4	4	4	2	2	3	5	4	2	3	2	3	5	4	2	3	3	2	2	4
42	38	3	2	3	3	2	3	3	4	2	5	2	3	3	4	4	2	4	2	2	2
43	39	3	2	3	2	2	3	4	2	2	5	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4
44	40	5	1	3	2	3	5	5	5	2	4	3	5	5	5	2	4	5	2	4	5
45	41	3	2	4	4	2	2	3	5	4	3	2	2	3	5	4	3	3	5	3	2
46	42	5	5	3	5	2	2	4	3	2	1	2	2	4	3	2	1	3	2	4	4
47	43	5	1	4	4	3	3	5	3	2	3	3	3	5	3	2	3	5	3	5	2
48	44	5	2	3	2	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	4
49	45	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	46	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
51	47	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
52	48	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
53	49	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	1	1	3	2	1	1	2	2
54	50	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2
55	51	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
56	52	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	3	2	2
57	53	5	1	4	4	3	5	4	4	4	1	3	5	4	1	1	1	3	4	4	5
58	54	3	5	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4
59	55	3	2	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4
60	56	3	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	3	5	3	3	5	4
61	57	3	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	3	5	3	3	5	4

Anexo 7: Matriz de validación del instrumento 1 Gestión de Procesos

Título: Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L., Trujillo 2023
 Autor: Enestor Díaz Mayta

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1. Totalmente desacuerdo	2. En desacuerdo	3. No estoy de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	REPRESENTATIVIDAD		PERTINENCIA		COHERENCIA		CONSISTENCIA		CLARIDAD		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1: GESTIÓN DE PROCESOS	PROCESOS ESTRATEGICOS	1. ¿Considera usted que la empresa planifica las actividades con anticipación para prevenir sucesos que podrían surgir?						X		x		X		X		X		
		2. ¿Usted como trabajador se siente identificado con la visión de la empresa?						X		X		X		X		X		
		3. ¿Considera usted que su jefe le ayuda a comprender las actividades que debe realizar en su área?						X		X		X		X		X		
		4. ¿Considera usted que la empresa le brinda capacitaciones adecuadas que incrementan su rendimiento laboral?						X		X		X		X		X		
		5. ¿Considera usted que las supervisiones continuas ayudan a mejorar su productividad?						X		X		X		X		X		
		6. ¿considera usted que la empresa realiza medidas correctivas cuando no se logra el resultado esperado?						X		X		X		X		X		
		7. ¿Considera usted que su salario es adecuado en relación a su desempeño laboral?						X		X		X		X		X		
		8. ¿Considera usted que los incentivos que le brinda la empresa se relacionan con su productividad?						X		X		X		X		X		
		9. ¿Considera usted que las bonificaciones salariales que le ofrece la empresa mejoran su rendimiento laboral?						x		X		X		X		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. No estoy seguro	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	REPRESENTATIVIDAD		PERTINENCIA		COHERENCIA		CONSISTENCIA		CLARIDAD		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1: CGESTION DE PROCESOS	PROCESOS OPERATIVOS	10. ¿Considera usted que la empresa cuenta con mapas de procesos claros que le permitan identificar los procesos de cada?						X		x		X		x		X		
		11. ¿Considera usted que la empresa le brinda información adecuada de las actividades que deben realizarse durante la jornada laboral?						X		X		X		X		X		
		12. ¿Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos adecuado de cada área?						X		X		X		X		X		
		13. ¿Considera usted que la empresa tiene un adecuado control de inventarios que evita que los productos se malogren o caduquen?						X		X		X		X		X		
		14. ¿Considera usted que la empresa realiza una adecuada gestión de compras la cual le permite incrementar sus niveles de productividad?						X		X		X		X		x		
		15. ¿La empresa le asigna los recursos necesarios para realizar sus actividades a tiempo?						X		X		X		X		X		
	16. ¿Considera usted que la delegación de actividades por sus jefes es la adecuada y le permite incrementar su productividad?						X		X		X		X		X			
	PROCESOS DE SOPORTE	17. ¿Considera usted que la empresa le brinda maquinaria en buen estado para el desarrollo de sus actividades?						X		X		X		X		X		
		18. ¿Considera usted que la empresa le brinda materias primas en buen estado para realizar sus actividades?						X		X		X		X		X		
19. ¿Considera usted que la empresa dispone de instalaciones adecuadas para realizar sus actividades?							x		X		x		X		X			

		20. ¿Considera usted que las condiciones laborales que le brinda la empresa incrementan su productividad?						X		x		x		x		X	
		21. ¿Considera usted que su puesto de trabajo está condicionado para poder realizar sus actividades laborales?						x		x		x		x		x	

Trujillo, 20 de Julio del 2023

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – GESTIÓN DE 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
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – GESTIÓN DE PROCESOS

Nombres y Apellidos	Pedro Eduardo Ortiz Chiu	DNI N°	17975264
Nombre de los Instrumentos	Gestión de Procesos		
Título Profesional/Especialidad	Economista	Teléfono / Celular	949642371
Grado Académico	Magíster		
Mención	Economía de Empresas		
Firma y sello. 		Lugar y Fecha	Trujillo 17 de Junio del 2023

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – GESTION DE PROCESO

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
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – GESTION DE PROCESO

Nombres y Apellidos	Marco Hernan Ulloa Castro	DNI N°	18109683
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de gestión de procesos		
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero	Teléfono / Celular	949642371
Grado Académico	Magíster		
Mención	Administración de la educación		
Firma y sello.		Lugar y Fecha	Trujillo 17 de junio de 2023
			

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – GESTION DE 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
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – GESTION DE PROCESOS

Nombres y Apellidos	Rodolfo Adán lavado Canchachi	DNI N°	42163876
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de Gestión de procesos		
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono Celular /	949642371
Grado Académico	Magíster		
Mención	Administración de negocios. MBA.		
Firma y sello. 		Lugar y Fecha	Trujillo 17 de junio de 2023

Anexo 8: Matriz de validación del instrumento 2 – productividad

Título: Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de la empresa Mekatsu Equipos S.R.L, 2023. Autor:

Díaz Maya Ernesto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN		
			1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. No estoy seguro	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	REPRESENTATIVIDAD		PERTINENCIA		COHERENCIA		CONSISTENCIA			CLARIDAD	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	S	NO		SI	NO
V2: PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	1. ¿Considera usted que utiliza eficientemente los recursos que le brinda la empresa?						x		X		X		x		X		
		2. ¿Los métodos de producción de servicios que brinda la empresa, considera usted que diariamente se generan pérdidas de recursos de insumos durante el proceso de producción?						x		X		X		X		X		
		3. ¿Considera usted que planificar sus actividades laborales incrementa su productividad?						x		X		X		X		X		
		4. ¿Considera usted que cumple con las actividades asignadas por la empresa en el tiempo requerido?						x		X		X		X		X		
		5. ¿Considera usted que prioriza sus actividades durante la jornada laboral según su importancia?						X		X		X		X		X		
	EFICIENCIA	6. ¿Considera usted que la capacitación brindada por la empresa le permite lograr las metas organizacionales?						X		X		X		X		X		
		7. ¿Considera usted que la gestión de procesos en la empresa le permite obtener los resultados esperados?						X		X		X		X		X		
		8. ¿Considera usted que se plantea objetivos alcanzables para mejorar su productividad laboral?						X		X		X		X		X		
		9. ¿Considera usted que cumple con los requerimientos establecidos por la empresa en cada actividad?						X		X		X		X		X		
		10. ¿Considera usted que la ausencia de eficacia en las tareas genera sobre costos a la empresa?						X		X		x		X		x		

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN		
			1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. No estoy seguro	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	REPRESENTATIVIDAD		PERTINENCIA		COHERENCIA		CONSISTENCIA			CLARIDAD	
								SI	NO	S	NO	SI	NO	S	NO		S	NO
V2: PRODUCTIVIDAD	MOTIVACION EMOCIONAL	11. ¿Se siente identificado con los valores que fomenta la empresa?						X		X		X		X		X		
		12. ¿Considera usted que su buen rendimiento es reconocido por la empresa?						X		X		X		X		X		
		13. ¿Considera usted que las oportunidades de crecimiento en la empresa incrementan su productividad?						X		X		X		X		X		
		14. ¿Considera usted que el horario de trabajo que le ofrece la empresa es adecuado?						X		X		X		X		X		
		15. ¿Considera usted que su jefe le informa anticipadamente cualquier cambio que pueda surgir en los procesos?						X		X		X		X		X		
		16. ¿Considera usted que la empresa mantiene una constante comunicación con los trabajadores para mejorar su desempeño?						X		X		X		X		X		
		17. ¿En la empresa se practican relaciones de cordialidad entre compañeros?						X		X		X		X		X		
		18. ¿Considera usted que la empresa propone alternativas de solución para resolver conflictos laborales?						X		X		X		X		X		
		19. ¿Considera usted que la empresa realiza medidas preventivas adecuadas para evitar accidentes laborales?						X		X		X		X		X		
		20. ¿Considera usted que la empresa le brinda un trabajo estable y seguro?						X		X		X		X		X		

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – PRODUCTIVIDAD

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
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – PRODUCTIVIDAD

Nombres y Apellidos	Pedro Eduardo Ortiz Chiu	DNI N°	17975264
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de productividad		
Título Profesional/Especialidad	Economista	Teléfono Celular	949642371
Grado Académico	Magíster		
Mención	Economía de Empresas		
Firma y sello. 		Lugar y Fecha	Trujillo 17 de junio de 2023

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – PRODUCTIVIDAD

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

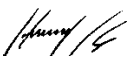
A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

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
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – PRODUCTIVIDAD

Nombres y Apellidos	Marco Hernán Ulloa Castro	DNI N°	18109683
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de PRODUCTIVIDAD		
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero	Teléfono / Celular	949642371
Grado Académico	Magíster		
Mención	Administración de la educación		
Firma y sello. 		Lugar y Fecha	Trujillo 17 de junio de 2023

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – PRODUCTIVIDAD

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
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO – PRODUCTIVIDAD

Nombres y Apellidos	Rodolfo Adán lavado Canchachi	DNI N°	42163876
Nombre de los Instrumentos	Encuesta de productividad		
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono Celular /	949642371
Grado Académico	Magíster		
Mención	Administración de negocios. MBA		
Firma y sello. 		Lugar y Fecha	Trujillo 17 de junio de 2023

Anexo 9: Carta de autorización de uso de información de empresa para obtención de grado de maestro en administración .

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
---	---

Yo, JOSÉ PAZ BELTRAN identificado con DNI 44549724, en mi calidad de GERENTE GENERAL de la EMPRESA MEKATSU EQUIPOS SRL. Identificado con RUC: 20602810683.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor: Enestor Diaz Mayta, identificado con DNI N°.43959016, egresado de la carrera de Administración en Negocios MBA, para que utilice la siguiente información de la empresa: Ingenieros en Acción SRL., con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de, Maestro en Administración de Negocios MBA

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:
 Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de Maestro)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


MEKATSU EQUIPOS S.R.L.
Jose Robert Paz Beltran
GERENTE GEN. RA.

JOSE ROBERT PAZ BELTRAN
Gerente General Mekatsu Equipos SRL
RUC: 20602810683

DNI:44549724

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y, asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Egresado
DNI:43959016