



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La gestión de procesos y su relación con la productividad de Kioma Sport  
SRL Ayacucho, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Llantoy Yupanqui, Alcides (orcid.org/0000-0002-0696-9862)

**ASESORA:**

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Para mis padres y hermanas hoy, al finalizar mi investigación, quiero dedicarles este logro a ustedes. Vuestra dedicación, apoyo y amor incondicional han sido fundamentales en cada paso que he dado en este camino interminable. Sin su ayuda, este logro no sería posible.

Gracias por darme todo en esta vida para poder lograr mis objetivos y mis sueños. Gracias por motivarme y darme todo lo necesario para continuar en este camino interminable. Vuestra presencia ha sido mi mayor motivación y mi refugio en momentos de necesidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo y, en especial, a la doctora África Calanchez Urribarri por su invaluable apoyo y dedicación en el desarrollo de mi investigación. Gracias a su orientación y experiencia, he logrado completar este importante proyecto académico y estoy seguro de que sus enseñanzas me acompañarán en mi carrera profesional. Me siento afortunado de haber tenido la oportunidad de aprender de una persona tan comprometida con la educación y el desarrollo de sus estudiantes.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR**

Yo, CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La gestión de procesos y su relación con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho, 2023.", cuyo autor es LLANTOY YUPANQUI ALCIDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE <b>CARNET EXT.:</b> 005774548 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 01-02-2024 08:47:41

Código documento Trilce: TRI - 0736032





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA**

**PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR**

Yo, LLANTOY YUPANQUI ALCIDES estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión de procesos y su relación con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho, 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LLANTOY YUPANQUI ALCIDES <b>DNI:</b> 48240982 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0696-9862	Firmado electrónicamente por: ALLANTOY el 31-01- 2024 13:56:29

Código documento Trilce: INV - 1524428

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Nivel de la dimensión ciclo Deming.....	18
<b>Tabla 2</b>	Nivel de la dimensión gestión de calidad.....	19
<b>Tabla 3</b>	Nivel de la dimensión mejora continua .....	20
<b>Tabla 4</b>	Nivel de la dimensión, gestión del personal .....	21
<b>Tabla 5</b>	Nivel de la variable gestión de procesos .....	22
<b>Tabla 6</b>	Nivel de la dimensión, eficiencia .....	23
<b>Tabla 7</b>	Nivel de la dimensión eficacia .....	24
<b>Tabla 8</b>	Nivel de la dimensión, efectividad.....	25
<b>Tabla 9</b>	Nivel de la variable productividad .....	26
<b>Tabla 10</b>	Correlación entre la dimensión ciclo Deming y la variable productividad.....	27
<b>Tabla 11</b>	Correlación de la dimensión, gestión de calidad y la variable productividad.....	28
<b>Tabla 12</b>	Correlación de la dimensión mejora continua y la variable productividad.....	29
<b>Tabla 13</b>	Correlación de la dimensión, gestión del personal y la variable productividad .....	30
<b>Tabla 14</b>	Correlación de gestión de procesos y la productividad.....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Nivel de la dimensión ciclo Deming .....	18
<b>Figura 2</b> <i>Nivel de la dimensión gestión de calidad</i> .....	19
<b>Figura 3</b> Nivel de la dimensión mejora continua .....	20
<b>Figura 4</b> Nivel de la dimensión gestión del personal .....	21
<b>Figura 5</b> Nivel de la variable gestión de procesos .....	22
<b>Figura 6</b> Nivel de la dimensión, eficiencia .....	23
<b>Figura 7</b> Nivel de la dimensión eficacia .....	24
<b>Figura 8</b> Nivel de la dimensión, efectividad .....	25
<b>Figura 9</b> Nivel de la variable productividad .....	26



## RESUMEN

La presente investigación buscó determinar la relación entre la gestión de procesos y la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en el año 2023. Para ello, se llevó a cabo una investigación aplicada de nivel cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra consistió en 32 trabajadores de la empresa, quienes respondieron a una encuesta utilizando un cuestionario previamente validado con una confiabilidad aceptable de 0.839 y 0.893. El análisis estadístico descriptivo e inferencial no paramétrico Rho Spearman se utilizó para entender las relaciones entre las variables y dimensiones aplicadas en el software SPSS versión 27. Los resultados obtenidos indican que el 53,13% de los trabajadores consideran que la empresa tiene un nivel medio en la gestión de procesos, mientras que el 50,00% opinan que la productividad también se encuentra en un nivel medio. Además, se encontró una correlación negativa débil de -0,058 (0,5%) entre ambas variables. En conclusión, se puede afirmar que la gestión de procesos y la productividad están relacionadas en Kioma Sport SRL Ayacucho en el año 2023, aunque esta relación es débil. Estos resultados pueden ser útiles para la empresa al momento de implementar estrategias para mejorar su gestión de procesos y aumentar su productividad.

**Palabras clave:** Eficiencia, gestión de procesos, mejora continua, productividad.

## ABSTRACT

The present research sought to determine the relationship between process management and the productivity of Kioma Sport SRL Ayacucho in the year 2023. To do this, a quantitative applied research was carried out, with a non-experimental, transversal, descriptive and correlational design. The sample consisted of 32 company workers, who responded to a survey using a previously validated questionnaire with an acceptable reliability of 0.839 and 0.893. The Rho Spearman non-parametric descriptive and inferential statistical analysis was used to understand the relationships between the variables and dimensions applied in the SPSS version 27 software. The results obtained indicate that 53.13% of the workers consider that the company has a medium level in process management, while 50.00% believe that productivity is also at a medium level. Furthermore, a weak negative correlation of -0.058 (0.5%) was found between both variables. In conclusion, it can be stated that process management and productivity are related in Kioma Sport SRL Ayacucho in the year 2023, although this relationship is weak. These results can be useful for the company when implementing strategies to improve its process management and increase its productivity.

**Keywords:** Efficiency, process management, continuous improvement, productivity.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión por procesos es una forma de organizar y controlar actividades que se centra en las necesidades del consumidor y busca mejorar el rendimiento de la empresa. Se emplea un enfoque sistémico para identificar, diseñar, controlar y mejorar los procesos, con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes (Carrasco, 2018). Según Pardo (2017), gestionar los procesos implica aplicar el kaizen a dichos procesos.

En la actualidad, la productividad tiene como fin medir el resultado de la eficiencia al emplear los recursos de manera óptima para transformar la menor cantidad de bienes en la misma o mayor cantidad de utilidad. Cuanto mejor sea la eficiencia, mayor será la productividad (Juez, 2020). Asimismo, se busca minimizar los costos y los plazos de entrega para lograr perspectivas favorables en el mercado. Es necesario optimizar el nivel de capacidad mediante la resolución y determinación que involucren temas relacionados con la productividad. Con este fin, se diseñan y desarrollan actividades que les permitan aumentar sus capacidades productivas.

A nivel internacional se realizó un estudio en Ecuador que hace énfasis en el valor de la administración por procesos en el área de las Agroindustrias Sucroalcoholeras, las cuales se dedican a la elaboración de azúcar y alcohol a partir de la recolección de la caña de azúcar. Se obtuvieron los resultados en la dimensión de conocimientos técnicos, donde se observa que existe personal competente y apto para los trabajos; sin embargo, el 40% tiene conocimientos parciales. En cuanto a la dimensión de responsabilidad del mantenimiento, el 41% de las personas indican que el compromiso recae en los supervisores. Además, el 71% de la restauración se realiza con la planta operativa de manera correctiva. En relación con la comunicación entre jefes y trabajadores, el 46% indica que existe un buen diálogo entre ambos. En cuanto a la dimensión de funciones adicionales, el 43% de los trabajadores realiza trabajos añadidos de manera ocasional, y el 31% afirma que casi siempre existen trabajos fuera de sus funciones, lo que genera malestar entre los trabajadores (Rodríguez, 2021).

Por otro lado, en Argentina se realizó la investigación para analizar los factores de producción y el grado de incidencia en el aumento de la productividad en la manufactura del packaging. Se obtuvo que el factor trabajo está compuesto por la estructura organizativa y cuenta con un 35% de mano de obra inmediata que afecta la

productividad de un proceso de transformación. Al analizar el factor capital, se encontró que está compuesto por un 60% de inversión, el cual es un componente directo en la incidencia de la gestión. El factor tecnológico se aplica en los procesos productivos y en la administración, lo que permite dar saltos de productividad que se reflejan en la competitividad de las organizaciones (Hawryto, 2020).

En Colombia se abordaron algunos aspectos de los modelos de administración del talento personal como instrumento de productividad en las empresas de tamaño pequeño y mediano. El aporte de las PYMES a la economía se refleja en el 67% de la generación de empleo y un aporte de alrededor del 28% del Producto Interno Bruto. La dirección de recursos humanos permite un aporte significativo en la toma de decisiones (García et al., 2022).

En Perú, se realizó una investigación en la Municipalidad Provincial de Cutervo sobre la gestión de procesos para mejorar la productividad. Los resultados indicaron que el 18.00% de los participantes no maneja eficientemente los recursos o casi nunca lo hace, afectando la dimensión eficiencia. En cuanto al clima laboral, el 15,00% de los encuestados mencionó la falta de un ambiente profesional adecuado. Además, el 18.00% de los participantes indicó que no se logra la efectividad laboral. Estos hallazgos sugieren una falta de eficiencia y eficacia en los recursos humanos, lo que podría estar afectando negativamente la productividad laboral (Quintos, 2022).

Por otro lado, Ortega (2022) realizó un estudio en Lima sobre la relación entre la administración de procesos y la productividad de los personales en Inkas Berries SAC. La acción principal de esta entidad es la producción y comercialización de arándanos para exportación. En el diseño de procesos se identificó que sus principales tareas representan el 51%. Sin embargo, en cuanto a los procedimientos de trabajo, estos están documentados en el 55% de las actuaciones profesionales. En cuanto al control de procesos, como seguimiento y desempeño, el seguimiento de la actividad se realiza en un 53%. En cuanto a los factores individuales para la producción, el personal se encuentra motivado en un 39% y comprometido con los objetivos de la organización en un 45% para lograr el propósito de la empresa.

Además, en la región de Ayacucho se analizó la motivación laboral y productividad de los colaboradores en las instituciones educativas, obteniendo los siguientes resultados: en la dimensión de eficiencia, si hay condiciones óptimas y recursos, con un porcentaje del 77% para la producción. En este sentido, el cumplimiento de tareas y objetivos asciende a un 70% de los recursos humanos involucrados en las metas. Finalmente, el objetivo específico establece un enlace entre las necesidades fisiológicas y la productividad, lo cual se refleja en un coeficiente de 0,433 de Rho de Spearman, que representa una semejanza real entre la dimensión y la variable (Romero, 2022).

En el caso particular de la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho, inició sus actividades económicas el 15 de octubre de 2009 y se dedica a la creación y confección de ropa deportiva y uniformes escolares al por mayor y menor. Según Rodríguez et al., (2023) el interés por el deporte ha adquirido un papel fundamental en la vida de muchas personas, y su popularidad sigue en aumento. De acuerdo con un estudio de marketing a nivel nacional, el 79% de los peruanos asegura que practica algún tipo de actividad deportiva. Sin embargo, se observaron algunas carencias, como la falta de planificación de los objetivos. Los trabajadores rara vez están involucrados en la ejecución de los procesos, lo que reduce el control. Además, no cuentan con evaluaciones constantes para una buena gestión de calidad. El personal no está capacitado, lo que genera ausentismo y rotación constante. Por esta razón, el reclutamiento es indispensable. El recurso humano es hoy en día la clave primordial y el principal potencial que tiene una empresa. Cuanto más idóneo sea el personal, mayores serán las posibilidades de que los colaboradores puedan aportar su esfuerzo para mejorar la eficiencia de la empresa. Sin embargo, quienes tienen la responsabilidad no prestan atención a este problema.

Con base en lo expuesto, se formulan las siguientes preguntas de investigación como problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión de procesos con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023? Mientras que los problemas específicos son los siguientes: a) ¿Cuál es el nivel de gestión de procesos de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023?, b) ¿Cuál es el nivel de productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023?, c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de procesos con la variable productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023?

La presente investigación se justifica en términos prácticos, ya que utiliza mecanismos que permiten comprender la gestión de procesos y la productividad de equipos deportivos a través de aplicaciones cuantitativas para la obtención de información coherente y confiable. El informe también demuestra una justificación teórica porque sirve como una sinopsis que proporciona información relevante sobre la administración de procesos y la productividad. Además, la metodología se justifica por la aplicación sistemática del proceso de investigación, enfocado a la identificación de datos cuantitativos que determinan las características sin alteración alguna. Además, la investigación beneficiará a la Universidad César Vallejo, sirviendo como referencia para futuros estudios realizados por las próximas generaciones de estudiantes.

Ante la importancia del estudio se estableció el objetivo general determinar la relación de la gestión de procesos con la productividad de Kioma sport SRL Ayacucho en 2023, estableciéndose los objetivos específicos que guían la investigación tales como a) describir el nivel de gestión de procesos de Kioma sport SRL Ayacucho en 2023, b) describir el nivel de productividad de Kioma sport SRL Ayacucho en 2023, c) establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de procesos con la variable productividad de Kioma sport SRL Ayacucho en 2023.

Planteándose la hipótesis general: Existe una relación directa entre la gestión de procesos y la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023. De igual manera, se plantearon hipótesis específicas para comprobar si existe relación directa o no entre la gestión de procesos y productividad, según se evidencia en los resultados: a) existe una relación directa entre la dimensión ciclo Deming con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, b) existe una relación directa entre la dimensión gestión de calidad con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, c) existe una relación directa entre la dimensión mejora continua con la productividad de kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, d) existe una relación directa entre la dimensión gestión del personal con la productividad de kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se mostrarán antecedentes relacionados con el argumento de la investigación para sustentar la descripción de las variables. Por ejemplo, Reyes (2023) llevó a cabo una investigación a nivel internacional en la empresa Frioyugcha Fish S.A., ubicada en el cantón Salinas, Ecuador, donde se aplicó la gestión por procesos. Se utilizaron sistemáticas industriales como el diagrama, el estudio de Pareto y el ciclo de mejora continua Deming. Como resultado, se logró aumentar significativamente la eficiencia en cuanto a la materia prima, logrando un incremento del 4.45%. Además, se observó un aumento del 19.26% en la productividad y un incremento del 30.422% en la productividad de los costos. Se puede concluir que la gestión por procesos tiene un impacto en el tiempo de producción y, por lo tanto, en la productividad.

Además, en su investigación, Gómez (2019) tuvo como objetivo investigar el impacto de la administración de habilidades técnicas del talento humano en la fabricación de las empresas de mantenimiento de aire en México. Como resultado, se encontró que el 67.1% de los participantes considera importante el desarrollo de competencias profesionales para alcanzar metas, mientras que el 50.6% reconoce la calidad del trabajo en equipo para lograr una efectividad del 62%. En conclusión, se destaca la importancia del talento humano y la necesidad de capacitación constante para lograr una mayor productividad en las organizaciones.

Por otro lado, en su investigación, Andrade (2020) se propuso diseñar tácticas de administración de calidad para optimizar la productividad en las ventas de la organización Tecnomillán. Como resultado, el 43% de los empleados fueron capacitados en habilidades relacionadas con las ventas y el servicio al consumidor. Además, el 93% de los clientes encuestados coincidieron en que recibieron información satisfactoria de la empresa. En conclusión, se destaca la importancia del departamento comercial para la supervivencia de la empresa y se enfatiza la necesidad de apoyar y capacitar continuamente a la fuerza de ventas para su desarrollo profesional y un mejor desempeño.

También se encuentra en la investigación, de Abate (2018) que tuvo como objetivo diseñar un método de administración de calidad para optimizar los indicadores de productividad. Los resultados revelaron que el 95% no tiene acceso a un procedimiento escrito que detalle las actividades y el 86% no conoce la política de calidad. Se llega a la conclusión de la puesta en marcha de un sistema para administrar la calidad puede conducir a importantes logros, ya que, en primer lugar, los trabajadores desarrollan un sentido de apego y compromiso con su empresa y su misión, lo que a su vez los motiva a participar mejor en los procesos de producción y mantener altos índices de productividad.

A nivel nacional, Alccamari & Cuba (2019) realizaron a cabo una investigación con el objetivo de conocer la relación entre la administración de procesos y la productividad en el rubro de helado de Cercado, Arequipa. Los resultados mostraron que, en la dimensión de componentes de la productividad profesional, el 45% de los participantes considera que se logran las metas en el menor tiempo posible y se utilizan los materiales de manera adecuada. En cuanto al indicador de eficacia, el 58% de los participantes considera que se produce una excelente calidad del producto y se cumple con el trabajo asignado. Se llega a la conclusión de que en este sector hay una correlación favorable entre la administración de métodos y la eficiencia.

Asimismo, Medina (2023) investigó cómo la administración de calidad afecta la eficiencia laboral del equipo administrativo en el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2. Las consecuencias indicaron que la gestión de calidad tuvo un impacto del 92% en la productividad, se evaluó la competencia del personal mediante una evaluación a 360° con un 75% de efectividad, se implementaron controles internos en todas las actividades con un 65% de éxito en la dimensión, procesos, y el 90% de las Tecnologías de la Información y Comunicación se utilizaron para el desarrollo del trabajo en la dimensión tecnología. En conclusión, se demostró que la gestión de calidad, las competencias del personal, los procedimientos y la tecnología poseen una influencia positiva y significativa en la productividad laboral.

De igual manera, Ayllón (2019) en su investigación cuyo objetivo fue mejorar la productividad de los empleados del Banco de la Nación en provincia de Huancayo, la implementación de una gestión eficaz del personal. El cual tuvo como consecuencia que la selección del talento humano se encuentra en el 63% de reclutamiento, para lo



cual se tiene una acogida del 55% de los procesos de seguimiento e incorporación definitiva, mientras que en la otra dimensión existe una eficiencia del 72% del trabajo realizado y una eficacia de un 66% por eso se llega a la conclusión que la productividad se manifiesta en un nivel adecuado es decir la capacidad de lograr las metas y manejo de los recursos son positivos.

Adicionalmente, se tiene a Tucto (2023) quien llevó a cabo un proyecto con el objetivo de formar una conexión entre la gestión administrativa y la producción laboral de los empleados de Brookling S.R.L. en San Juan Lurigancho. Se encontró que la planificación estratégica, la organización de la estructura de trabajo, la dirección del estilo de liderazgo y el monitoreo de la producción tuvieron un impacto del 53%. Además, se identificó optimizar el uso de los recursos para alcanzar una mayor eficacia y efectividad en la producción laboral tuvo un impacto del 60%, lo que indica una correlación positiva considerable de 0,644.

También Meza (2022) realizó una investigación acerca de la relación entre la gestión de métodos y la productividad en una empresa de redes de comunicación telegráfica ubicada en Cercado de Lima. Los resultados indicaron que la planificación de objetivos y el nivel de calidad tuvieron un impacto del 54%, mientras que el control tuvo un impacto del 48%. También se encontró una correlación positiva considerable con un coeficiente de Rho Spearman de 0,527.

A continuación, presentaremos los elementos teóricos que mantienen el trabajo de investigación. En cuanto La teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM) resalta la importancia de la gestión de procesos, afinada por Deming (1989) Esta teoría ha tenido una gran influencia en la gestión organizacional, ya que se basa en catorce puntos clave que se detallan los conceptos esenciales para lograr la excelencia en la administración y la calidad. Deming enfatizó la importancia de utilizar métodos estadísticos para mejorar y entender los procesos, y promovió la toma de decisiones asentada en datos en lugar de la intuición o la opinión. Asimismo, se resaltó la importancia de la responsabilidad de la alta gerencia en la elaboración de un ambiente propicio para fomentar la excelencia y la mejora constante. Gracias a su enfoque en la mejora continua, la participación de los colaboradores y la satisfacción del consumidor.

De igual manera, la teoría de la mejora continua (kaizen) de Imai (1992) implica el uso de herramientas y técnicas específicas, como el análisis de flujo de valor, el diagrama de Pareto, las 5S y la revisión sensorial. Estas herramientas apoyan a identificar áreas de mejora, establecer metas alcanzables y medir el progreso. Por tanto, promueven la mejora continua a través de pequeños cambios constantes, la colaboración activa de todos los participantes de la organización y una cultura de aprendizaje y calidad. Al adoptar esta filosofía, las empresas pueden lograr mejoras significativas en su desempeño, eficiencia y competitividad a largo plazo.

Adicionalmente, se tiene Hammer & Champy (1994) con la teoría de reingeniería de procesos se basa en la premisa de que los enfoques tradicionales de mejora incremental ya no son suficientes para mantener la competitividad en un entorno empresarial en constante cambio. Propone que las organizaciones abandonen los viejos métodos y estructuras arraigadas, y adopten una perspectiva de "lienzo en blanco" para rediseñar sus procesos clave en busca de una transformación radical de las organizaciones. El objetivo es lograr mejoras significativas en el rendimiento empresarial mediante el rediseño completo de los procesos. Esta teoría se enfoca en los resultados, la simplificación, la tecnología y la organización horizontal como principios fundamentales.

A continuación, se procede a definir la variable de acuerdo con la Escuela Nacional de Administración Pública (2021), la administración de procesos es un enfoque que implica la organización, planificación, dirección y supervisión de las actividades laborales de manera transversal y secuencial entre diferentes sectores de las organizacionales. El objetivo de este método es ayudar a la entidad a alcanzar sus objetivos y satisfacer las insuficiencias y expectativas de sus ciudadanos. Por otro lado, Mesa (2021) define la organización como un conjunto de acciones que contribuyen a aumentar la satisfacción del cliente. En comparación con la estructura organizativa jerárquica convencional, esta visión ofrece una alternativa.

Con respecto a la primera dimensión, destaca el ciclo de Deming como una metodología que admite acciones de mejora a través de la duplicación del ciclo: planificar, hacer, actuar. Este ciclo de cuatro períodos también se conoce como ciclo de mejora continua, tal como lo describe la Escuela Nacional de Administración Pública (2021). Según Santiago (2018), para alcanzar la mejora constante, que implica el

perfeccionamiento de la calidad, la reducción de errores, la mejora de la eficiencia y la eficacia, la resolución de problemas y la eliminación de riesgos potenciales, se requiere la implementación de acciones sistemáticas.

Seguidamente, se tiene a Evans & Lindsay (2020) quienes definen la segunda dimensión de la gestión de calidad como un procedimiento centrado en las personas que busca un aumento constante en la satisfacción del cliente con una reducción de los costos reales. Enfatizan el aprendizaje y la ajuste al cambio continuo como clave para el triunfo de la organización. Por otro lado, Benzaquen (2019) implica establecer metas claras, medir el desempeño, mejorar los procesos y controlar la calidad en todos los niveles de la entidad. También hacer las cosas bien desde el principio y prevenir los defectos en lugar de corregirlos.

Asimismo, para la tercera dimensión, la mejora continua, según Santiago (2018) la filosofía japonesa del Kaizen, pretende inculcar una ciencia de mejora continua en toda la entidad, donde todos estén involucrados en un sistema de mejora continua que lo englobe todo, incluidos todos. Partes, procesos, actividades, productos y personas. Además, Prado et al. (2020) afirman que es esencial tener una organización, un orden y una limpieza adecuados para aumentar la productividad, la calidad y la seguridad en cualquier organización. Sin embargo, es fácil que se descuiden o que resulte difícil mantenerlos en niveles adecuados de forma permanente. Los 5 S son cinco ideas o conceptos que, complementados, provocan un cambio de mentalidad y comportamiento en cuanto a organización, orden y limpieza.

Finalmente, para la cuarta dimensión se tiene a Chiavenato (2019) la gestión de recursos humanos tiene una influencia tanto en los individuos como en las empresas. La calidad de cómo se gestionan los empleados dentro de la organización, o cómo seleccionar, rechazar, integrar, desarrollar, recompensar o evaluar y auditar a los empleados, es un factor clave en la competitividad de la organización. Mientras, para Armas Ortega et al. (2018), es importante que la gestión del talento humano tenga en cuenta la excelencia en todos sus procedimientos, pero para ello es crucial que los individuos que integran las organizaciones entiendan y aspiren a hacer las cosas con excelencia.

Con respecto a la variable productividad se tiene la teoría de la eficiencia de Drucker (2002) se centra en la importancia de hacer las cosas correctamente y utilizar los recursos de manera óptima para conseguir los objetivos organizacionales. Esto implica una planificación cuidadosa, el establecimiento de metas claras, la medición del desempeño y la delegación efectiva. Al seguir estos principios, las organizaciones pueden aumentar su eficiencia y mejorar su desempeño general.

De igual manera con la teoría de recursos humanos de Ulrich (1997) propone un modelo en el que los profesionales de RR. HH. asumen roles estratégicos, administrativos, de defensa y de cambio para agregar valor a la organización. Al adoptar este enfoque, las empresas pueden mejorar su desempeño, fortalecer la relación laboral y lograr una ventaja estratégica a través de gestionar su talento de manera efectiva. Adicionalmente, se tiene a Katz (1975) con la Teoría de las habilidades de gestión, donde se destaca que los administradores efectivos deben poseer habilidades técnicas, humanas y conceptuales. Estas habilidades les permiten desempeñarse eficientemente en su rol, interactuar con las personas de manera efectiva y tomar decisiones estratégicas.

Posteriormente, se procede a conceptualizar la segunda variable, según Alamar & Guijarro (2018) el indicador clave en la evaluación del estado de una empresa y el calibre de su gestión es la productividad, como la relación entre los recursos invertidos en las operaciones y los beneficios alcanzados de las mismas. Para Haynes (2020) es eficiencia, es decir, una relación entre insumos y productos, y es la fuerza impulsora detrás del rápido crecimiento. Adicionalmente, Moreno (2022) se sostiene que la productividad es la medida de la relación entre producción e insumos en el proceso, y se refiere al rendimiento de las unidades económicas de diferentes tamaños y tipos.

Respecto a la primera dimensión según Martínez (2020) la eficiencia implica utilizar los recursos de manera efectiva para lograr una meta. Se suele entender como un resultado máximo, teniendo muy claro los recursos disponibles. Mientras, para León (2019) es cuidar el uso de sus recursos para lograr sus objetivos, obteniendo las mismas metas con menos bienes, cuantifica el uso de los recursos para llegar a un estado deseado. Además, según Simón (2021) también afirma que la eficiencia se alcanza cuando el empleador hace las cosas correctas de la manera correcta, en el lugar y momento adecuado.

Posteriormente, para la segunda dimensión, la eficacia, según Drucker (2018) la importancia de la gestión del tiempo, la identificación de áreas de contribución, el aprovechamiento de fortalezas individuales y del equipo, el establecer prioridades claras y tomar de decisiones efectivas. Para Martínez (2020) la eficacia es la capacidad de producir un resultado particular que satisfaga una necesidad específica. La búsqueda de logros o metas es el foco de la eficiencia. Implica lograr los objetivos establecidos por el negocio, adherirse a un plan estratégico y cumplir con un plazo al igual que con la eficiencia, no se menciona la protección y conservación de los recursos.

Finalmente, la tercera dimensión es la efectividad, es definida por Giral et al. (2022) como una combinación de eficacia (obtener resultados) y eficiencia (hacerlo las cosas bien), que debe lograrse a través de un cambio profundo de la compañía, modificando los valores, creencias y actitudes de las personas que integran la organización; por lo tanto, es una iniciativa popular. Así mismo, ASALE & RAE (2022) se considera la habilidad para integrar las sistematizaciones de las dos mencionadas previamente.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

Esta investigación es de naturaleza aplicada, con el objetivo de establecer una conexión directa entre la teoría y la práctica mediante la aplicación de conocimientos teóricos y científicos a situaciones del mundo real para producir intervenciones o soluciones efectivas (Arias, 2022).

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

Según Arias (2022) el diseño no experimental evita la manipulación deliberada de variables y condiciones experimentales, utilizándose para describir, investigar o relacionar variables sin interferir con sus estados naturales. El corte transversal consiste en recopilar datos en un momento dado sobre las características o factores clave en la población bajo estudio. En cuanto al enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, busca reunir información precisa y profunda sobre las características, atributos y comportamientos de un fenómeno o población específicos, con el propósito de brindar una representación precisa y objetiva de la realidad. Por último, el nivel correlacional busca establecer la relación o agrupación entre dos o más variables sin necesariamente buscar una conexión causal entre ellas, centrándose en identificar si existe una relación entre las variables y en qué medida, sin considerar las causas subyacentes de esa relación.

#### **3.2. Variables y operacionalización:**

En el presente estudio se analizaron 2 variables: V1 la gestión de procesos y V2 la productividad. A continuación, se presenta la definición

##### **Variable 1: Gestión de procesos**

**Definición conceptual:** que se refiere a un método de organizar, planificar, dirigir y monitorear las acciones laborales de carácter multifuncional y secuencial a través de diferentes componentes de las organizativas. Su objetivo es ayudar a la entidad a lograr sus objetivos y satisfacer las insuficiencias y expectativas. De sus habitantes (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021).

**Definición operacional:** para examinar la primera variable, es recomendable emplear la técnica de encuesta. En este caso, se está aplicando un cuestionario que utiliza la escala Likert como instrumento. El cuestionario se enfoca en diversas dimensiones, tales como el ciclo de Deming, la gestión de calidad, la mejora constante y la gestión de personal.

**Indicadores:** respecto a las herramientas de recolección de datos, esta investigación incluye cuatro indicadores para cada dimensión, los cuales son: planificación de metas, ejecución de procesos, control de planes establecidos, evaluación y retroalimentación, optimización de tiempos, desempeño, porcentaje de unidades procesadas, porcentaje de unidades rechazadas, clasificación, selección, limpieza, normalización, disciplina, formación y reconocimiento, ausentismo, contratación y rotación, capacitaciones y reconocimientos, ausentismo, reclutamiento y rotación.

**Escala de medición:** La escala de medición utilizada fue la escala de valorización basada en Likert con cinco niveles de intensidad para una misma pregunta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Se empleó la escala de medición ordinal. El cuadro de operacionalización se encuentra en el anexo 01.

## **Variable 2: Productividad**

**Definición conceptual:** la productividad se considera el indicador principal para evaluar el estado de una empresa y la calidad de su gestión. Se define como la conexión entre los recursos empleados en las operaciones y los beneficios adquiridos de ellas (Alamar & Guijarro, 2018).

**Definición operacional:** para medir la productividad, se optará por utilizar la metodología de encuestas. Este método se desarrollará mediante el uso de un instrumento tipo cuestionario que se aplicó la escala de valorización de Likert para medir la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

**Indicadores:** en las herramientas de recolección de datos discutidas anteriormente, esta investigación tiene dos indicadores para cada dimensión: maximización del uso de los recursos, cumplimiento de responsabilidades, alcanzar objetivos, considerar opciones innovadoras, establecer metas claras y realizar evaluaciones periódicas

En este estudio, se empleó la escala de valoración basada en Likert como método de medición.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1. Población:** “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al., 2014, p. 174). Por lo tanto, la población de la investigación es limitada porque consta de solo 32 individuos.

**Criterios de inclusión:** el personal operativo de la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**Criterios de exclusión:** al gerente de la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**3.3.2. Muestra:** “un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta”(Hernández et al., 2014, p. 173). No es necesario utilizar un procedimiento estadístico para determinar a partir de la muestra, lo que hace que la investigación sea más precisa y exhaustiva. Dicho de otro modo, dado que involucrara a toda la población para ser más precisos, no se ha utilizado ninguna fórmula en la investigación para generar la visualización.

**3.3.3. Muestreo:** asimismo, Hernández et al. (2014) quienes la delimitan como el método de selección de una muestra de población. Para asegurar que la muestra sea representativa y permita inferencias legítimas sobre la población, el muestreo implica la aplicación de técnicas y procedimientos específicos. La muestra es censal debido a que se seleccionó a toda la población.

**3.3.4. Unidad de análisis:** se refiere a una entidad o elemento particular que utiliza como fundamento para realizar una investigación. Esta unidad es esencial de obtener información relevante, se necesita recolectar datos y llevar a cabo análisis de conocimientos y sacar conclusiones. En este caso, se ha incluido al personal operativo de la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, como parte de la investigación.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Se empleó una técnica de encuesta con el objetivo de recopilar datos precisos relacionados directamente con el tema de investigación. Según Reyes (2022) el proceso consiste en pedir a un grupo socialmente significativo que aporte información sobre el problema de investigación, realizar un análisis cuantitativo y llegar a conclusiones que sean consistentes con los datos recopilados.



El instrumento para la elaboración fue a través del cuestionario, donde Alfonso et al. (2020) definen como una herramienta crucial en la investigación científica es el cuestionario, ya que permite al investigador tener una comprensión clara de todo el contexto en torno al fenómeno de interés, contiene aspectos de la investigación que se consideran esenciales. Se utilizó el cuestionario de la gestión de procesos (Araujo, 2019) el cual ya había pasado por juicios de expertos y por la confiabilidad según ficha técnica, ver en anexo 09.

Mientras, para la segunda variable se utilizó el interrogatorio de la productividad (Cabellos & Soria, 2022) el cual ya había pasado por juicios de expertos y por la confiabilidad, según ficha técnica, ver en anexo 10.

La validez por juicios de experto se refiere a la medida en que un estudio o procedimiento se evalúa. En otras palabras, es la exactitud y precisión con la que un instrumento o método de recolección de datos registra la variable o constructo en estudio (Pascual, 2016).

Mientras, según Pascual (2016), explica que la confiabilidad se relaciona con la estabilidad y exactitud de los resultados alcanzados. En cuanto a la validación de instrumentos de medición, el coeficiente alfa de Cronbach se emplea como una medida estadística para evaluar la coherencia interna de un cuestionario.

El coeficiente alfa de Cronbach es una disposición muy manipulada en investigación, determinar la confiabilidad de los resultados obtenidos de un cuestionario. Esta medida se basa en la correlación entre los ítems del cuestionario y proporciona información sobre la consistencia interna del instrumento (Pascual, 2016).

Para la variable gestión de procesos, el instrumento utilizado estuvo conformado por 25 ítems. El procesamiento de estos ítems arrojó un alfa de Cronbach de 0,838, lo que indica que el instrumento es de buena calidad para su uso, ver en anexo 09.

Para la variable productividad, el instrumento utilizado estuvo conformado por 20 ítems. El procesamiento de estos ítems arrojó un alfa de Cronbach de 0,893, lo que indica que el instrumento es de buena calidad para su uso, ver en anexo 10.

Para ambas variables, el cuestionario estuvo compuesto por 45 ítems. Los resultados demuestran que el instrumento utilizado en esta investigación se aproxima a la unidad, lo que lo hace confiable.

### **3.5. Procedimientos:**

Para realizar la investigación se siguieron varios pasos. En primer lugar, se obtuvo la autorización del responsable correspondiente. Luego, se identificó el problema mediante el análisis y la retroalimentación de los empleados. Con base en esto se formuló el problema y se desarrolló la teoría correspondiente. Posteriormente, se diseñó un dispositivo utilizado para recopilar información, considerando las variables a medir y la metodología a utilizar. Luego se aplicó el instrumento a la población de estudio y se recogieron y registraron los datos obtenidos. Después de recopilar la información, se procedió a realizar el análisis estadístico pertinente utilizando la versión 27 del software SPSS. Se interpretaron los resultados y se extrajeron las conclusiones correspondientes. Finalmente, se elaboró un informe final detallado presentando los resultados y conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Se usaron dos métodos distintos, el primero es el Método descriptivo, según Paitán et al. (2018) es la colección de técnicas utilizadas para organizar, resumir y transmitir información de forma informada, se conoce como estadística descriptiva. Por lo tanto, el objetivo de este análisis es mostrar con precisión las características de los datos que pertenecen al todo.

Se utiliza un segundo método llamado método inferencial, el cual, según Paitán et al. (2018) busca generalizar las particularidades observadas en una muestra a toda la población. Este método es un subconjunto de las estadísticas generales y es útil para la evaluación de medidas y pruebas de hipótesis basadas en la distribución espectral. En cuanto a las pruebas de hipótesis, se utilizan análisis tanto paramétricos como no paramétricos.

Durante el proceso de investigación, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk se utiliza para analizar si las variables siguen una distribución normal. Sin embargo, los resultados indicaron que no se utilice un enfoque no paramétrico debido a que su distribución era normal para el análisis de datos. Para obtener más información, puede consultar el Anexo 08. Se empleó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman

(Rho) para analizar la conexión entre las variables, una medida estadística no paramétrica ampliamente utilizada en diversos campos de investigación para evaluar la relación entre variables (Paitán et al., 2018).

### **3.7. Aspectos éticos:**

Durante el trabajo de investigación se mantuvo un alto nivel de ética y valores, resaltando la confidencialidad y honestidad en todo momento. Se tuvo en cuenta lo recomendado por el Consejo Universitario, ha dado su aprobación al Código de Ética con resolución N.º 0262-2020 Cesar Vallejo (2020), Entre las recomendaciones del Código de Ética que se tomaron en cuenta se encuentran las siguientes: se respetó la autonomía de los participantes, obteniendo su consentimiento de manera voluntaria y brindándoles información clara y comprensible. Se aplicó el principio de beneficencia, buscando maximizar los beneficios y minimizar el daño potencial para los participantes.

En cuanto a la propiedad intelectual, se citaron adecuadamente las fuentes utilizadas y se reconoció su investigación, siguiendo las normas APA. Se mantuvo la transparencia en la presentación y reporte de las consecuencias alcanzadas.

#### IV. RESULTADOS

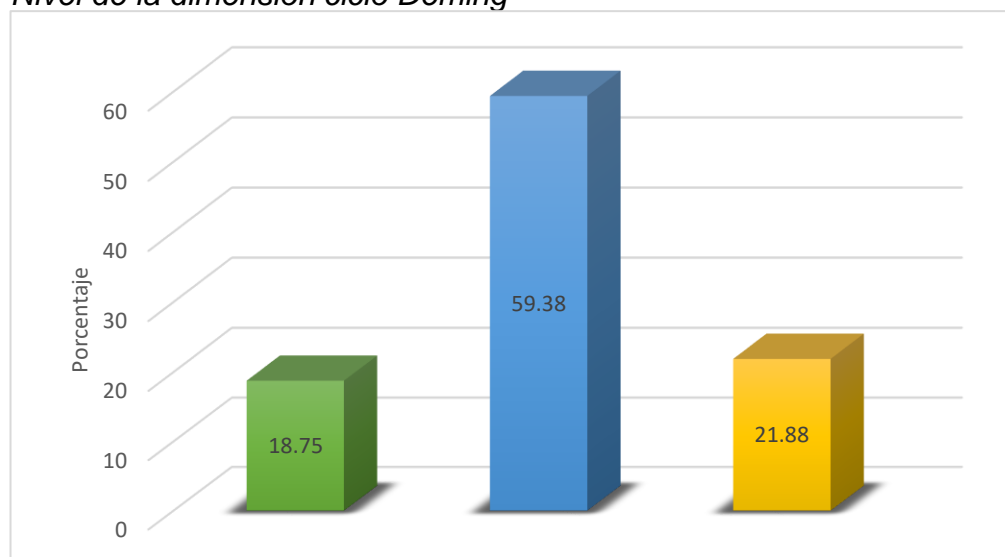
Los siguientes son los resultados obtenidos después de utilizar el método de recopilación de información para las variables correspondientes al objetivo específico 1: describir el nivel de gestión de procesos de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**Tabla 1**  
*Nivel de la dimensión ciclo Deming*

	<b>Encuestados</b>	<b>Tanto por ciento</b>
Nivel Bajo	6	18,8
Nivel Medio	19	59,4
Nivel Alto	7	21,9
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La Tabla 1, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27

**Figura 1**  
*Nivel de la dimensión ciclo Deming*



*Nota.* La figura 1, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

Al analizar los resultados de la encuesta según la tabla y figura 1, se puede observar que el 59.38% de los colaboradores reportaron un nivel medio de ciclo Deming. Además, el 21.88% indicó un nivel alto y el 18.75% mencionó un nivel bajo. Estos resultados sugieren que en la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023,

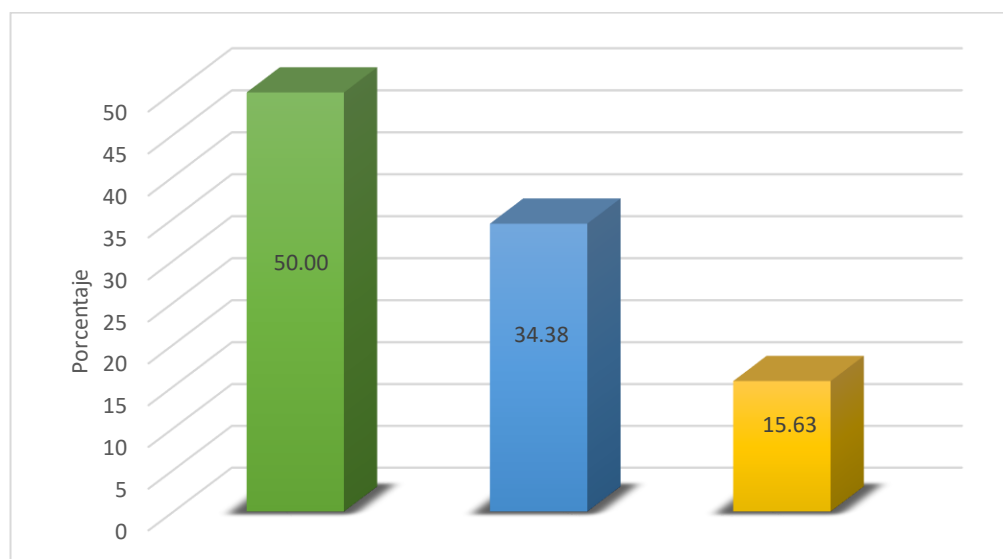
existe una planificación adecuada de objetivos, ejecución de procesos, controles y evaluaciones.

**Tabla 2**  
*Nivel de la dimensión gestión de calidad*

	<b>Encuestados</b>	<b>Tanto por ciento</b>
Nivel Bajo	16	50,0
Nivel Medio	11	34,4
Nivel Alto	5	15,6
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La tabla 2, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

**Figura 2**  
*Nivel de la dimensión gestión de calidad*



**Nota.** La figura 2, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

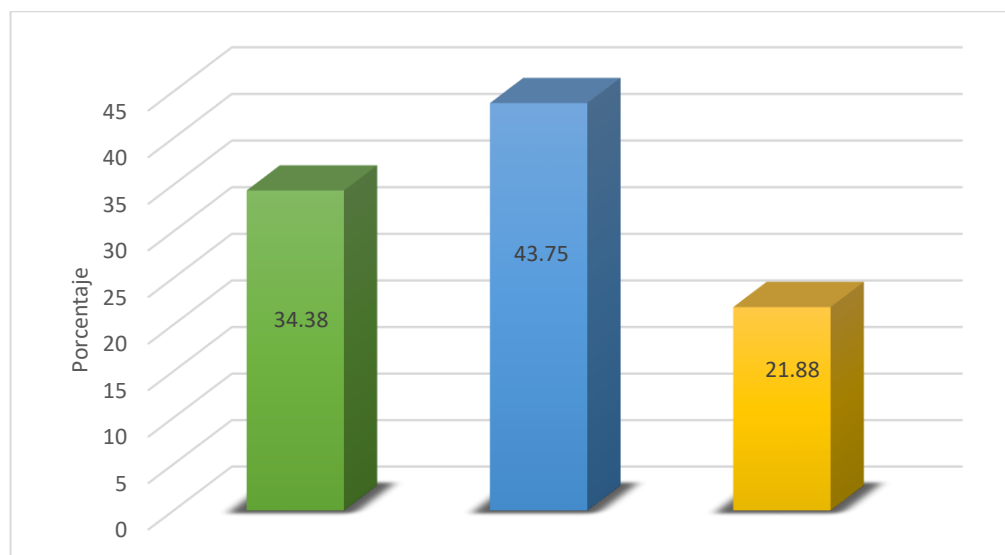
Se puede observar según la tabla y figura 2 que el 50.00% de los colaboradores encuestados reportaron un nivel bajo de gestión de calidad, mientras que el 34.38% indicó un nivel medio y el 15.63% mencionó un nivel alto. Esto sugiere que en la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, es necesario mejorar la optimización del tiempo, desempeño y el porcentaje de unidades procesadas y rechazadas.

**Tabla 3**  
*Nivel de la dimensión mejora continua*

	<b>Encuestados</b>	<b>Tanto por ciento</b>
Nivel Bajo	11	34,4
Nivel Medio	14	43,8
Nivel Alto	7	21,9
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla 3, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

**Figura 3**  
*Nivel de la dimensión mejora continua*



*Nota.* La figura 3, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

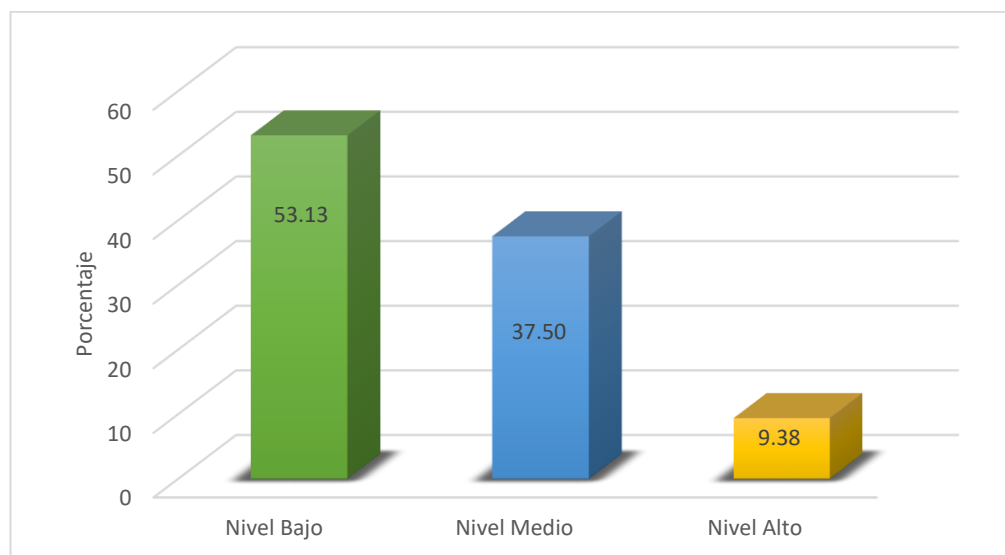
Se puede observar según la tabla y figura 3 que el 43.75% según los datos recopilados de los empleados encuestados, que reportaron un nivel medio de mejora continua, mientras que el 34.38% indicó un nivel bajo y el 21.88% mencionó un nivel alto. Esto sugiere que en la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho, en 2023, es necesario implementar medidas para clasificar, ordenar, limpiar, normalizar y mejorar la disciplina.

**Tabla 4**  
*Nivel de la dimensión, gestión del personal*

	<b>Encuestados</b>	<b>Tanto por ciento</b>
Nivel Bajo	17	53,1
Nivel Medio	12	37,5
Nivel Alto	3	9,4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla 4, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

**Figura 4**  
*Nivel de la dimensión gestión del personal*



*Nota.* La figura 4, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

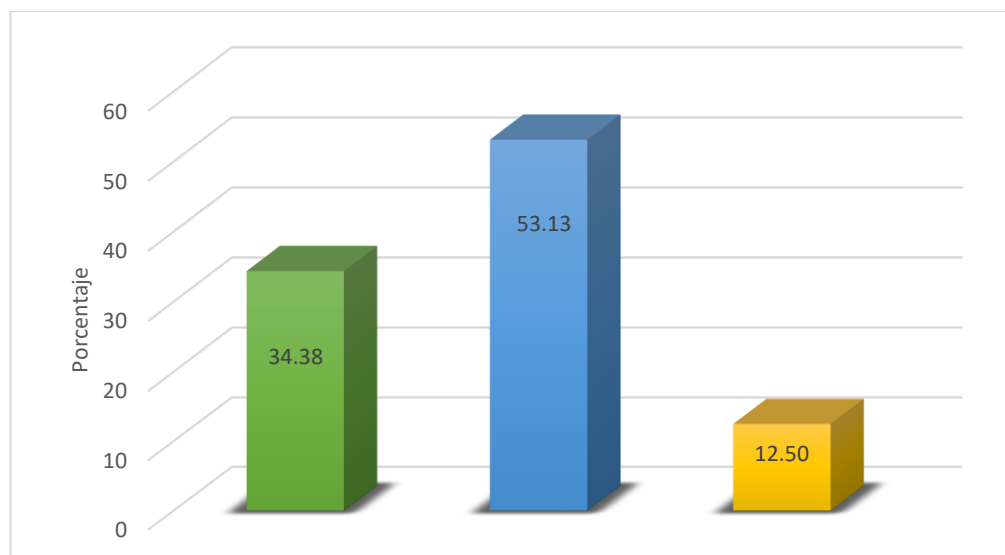
**Interpretación:** Se puede observar según la tabla y figura 4 que el 53.13% según los datos recopilados de los empleados encuestados, reportaron un nivel bajo de gestión del personal, mientras que el 37.50% indicó un nivel medio y el 9.38% mencionó un nivel alto. Esto sugiere que en la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, es necesario mejorar las capacitaciones, reconocimientos, reclutamiento y rotación del personal.

**Tabla 5**  
*Nivel de la variable gestión de procesos*

	Encuestados	Tanto por ciento
Nivel Bajo	11	34,4
Nivel Medio	17	53,1
Nivel Alto	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla 5, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

**Figura 5**  
*Nivel de la variable gestión de procesos*



**Nota.** La figura 5, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

Se puede observar según la tabla y figura 5 que el 53.13% según los datos recopilados de los empleados encuestados, reportaron un nivel medio de gestión de procesos, mientras que el 34.38% indicó un nivel bajo y el 12.50% mencionó un nivel alto. Esto sugiere que en la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, es necesario mejorar la implementación del ciclo Deming, la gestión de calidad, la mejora continua y la gestión del personal para optimizar los procesos.



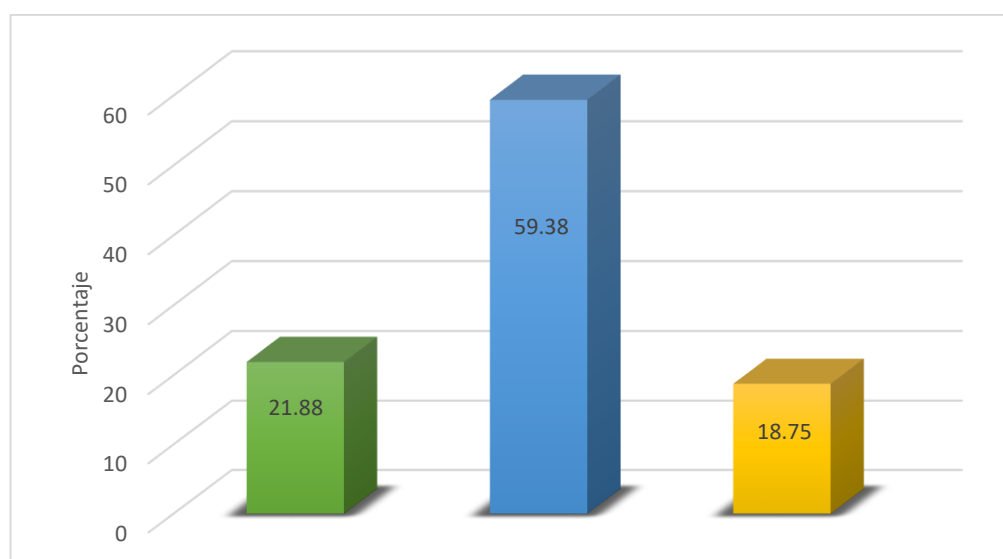
**Objetivo específico 2.** Describir el nivel de productividad de Kioma sport SRL Ayacucho en 2023

**Tabla 6**  
Nivel de la dimensión, eficiencia

	Encuestados	Tanto por ciento
Nivel Bajo	7	21,9
Nivel Medio	19	59,4
Nivel Alto	6	18,8
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla 6, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

**Figura 6**  
Nivel de la dimensión, eficiencia



*Nota.* La figura 6, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

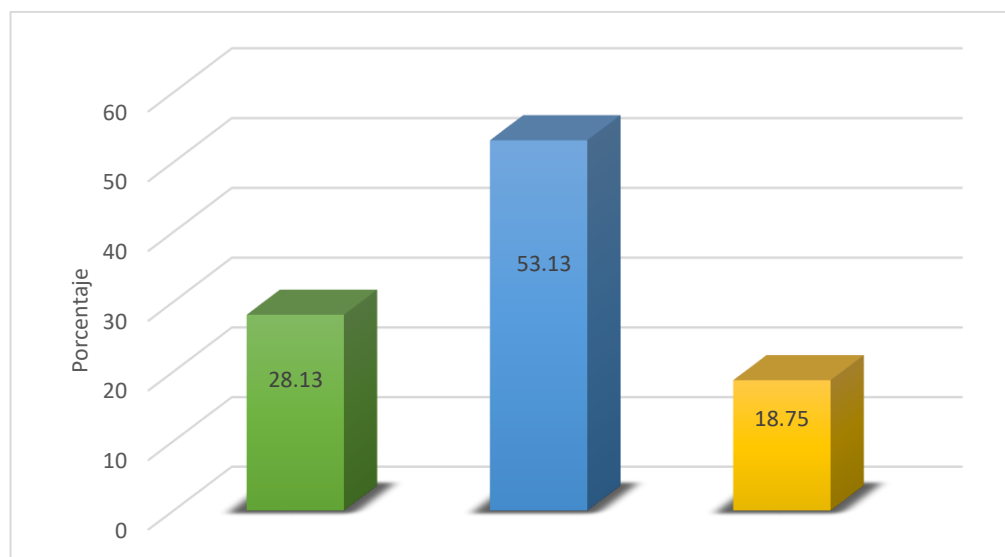
Al analizar los resultados de la encuesta según la tabla y figura 6, se observa que el 59.38% de los colaboradores reportaron un nivel medio de eficiencia. Por otro lado, el 21.88% indicó un nivel bajo y el 18.75% mencionó un nivel alto. Estos resultados sugieren que en la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, es necesario mejorar el uso óptimo de los recursos y el cumplimiento de las obligaciones para mejorar la eficiencia.

**Tabla 7**  
*Nivel de la dimensión eficacia*

	<b>Encuestados</b>	<b>Tanto por ciento</b>
Nivel Bajo	9	28,1
Nivel Medio	17	53,1
Nivel Alto	6	18,8
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla 7, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

**Figura 7**  
*Nivel de la dimensión eficacia*



*Nota.* La figura 7, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27

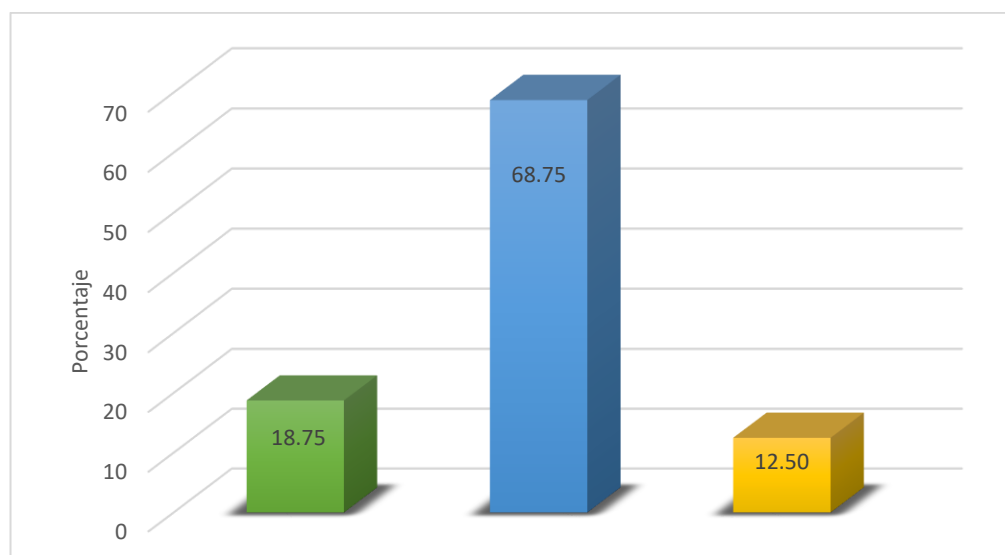
Se puede observar según la tabla y figura 7 que el 53.13% de los colaboradores encuestados reportaron un nivel medio de eficacia, mientras que el 28.13% indicó un nivel bajo y el 18.75% mencionó un nivel alto. Esto sugiere que en la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, es necesario mejorar el logro de metas y fomentar alternativas creativas para mejorar la eficacia.

**Tabla 8**  
*Nivel de la dimensión, efectividad*

	<b>Encuestados</b>	<b>Tanto por ciento</b>
Nivel Bajo	6	18,8
Nivel Medio	22	68,8
Nivel Alto	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla 8, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

**Figura 8**  
*Nivel de la dimensión, efectividad*



*Nota.* La figura 8, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

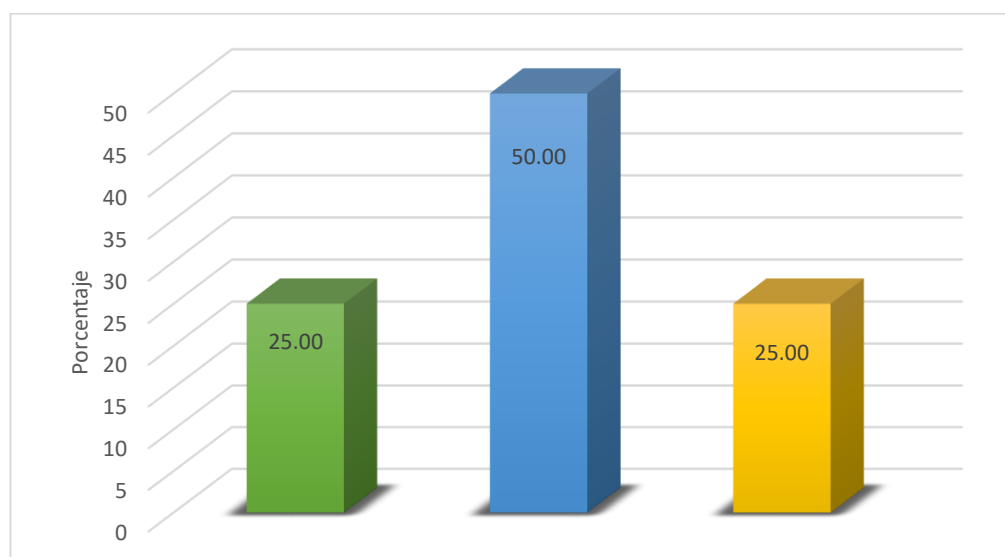
Se puede observar según la tabla y figura 8 que el 68.75% de los colaboradores encuestados reportaron un nivel medio de efectividad, mientras que el 18.75% indicó un nivel bajo y el 12.50% mencionó un nivel alto. Esto sugiere que en la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, es necesario trabajar en la definición clara de objetivos y en la evaluación continua para mejorar la efectividad.

**Tabla 9**  
*Nivel de la variable productividad*

	<b>Encuestados</b>	<b>Tanto por ciento</b>
Nivel Bajo	8	25,0
Nivel Medio	16	50,0
Nivel Alto	8	25,0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La tabla 9, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

**Figura 9**  
*Nivel de la variable productividad*



*Nota.* La figura 9, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

Se puede observar según la tabla y figura 9 que el 50.00% de los colaboradores encuestados reportaron un nivel medio de productividad, mientras que el 25.00% indicó un nivel bajo y el 25.00% mencionó un nivel alto. Esto sugiere que en la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, es necesario trabajar en mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad para aumentar la productividad.

**Objetivo específico 3.** Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de procesos con la variable productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**Ho:** No existe una relación directa entre la dimensión ciclo Deming con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**H1:** Existe una relación directa entre la dimensión ciclo Deming con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**Tabla 10**  
*Correlación entre la dimensión ciclo Deming y la variable productividad*

Correlaciones		Ciclo	
		Deming	Productividad
Ciclo Deming	Coefficiente de correlación	1,000	0,253
	P valor	.	0,163
	N	32	32
Productividad	Coefficiente de correlación	0,253	1,000
	P valor	,163	.
	N	32	32

*Nota.* La tabla 10, presenta los resultados utilizando SPSS versión 27.

**Interpretación:** Según la tabla 10, el coeficiente Rho de Spearman muestra que no existe una relación significativa entre el ciclo Deming y la productividad en Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023. El valor bilateral obtenido, que es igual o mayor a 0.163 (16%), supera el umbral de significancia establecido en 0.05 (5%). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa (H1) y se acepta la hipótesis nula (Ho), lo que indica que no hay evidencia suficiente para afirmar una correlación entre el ciclo Deming y la productividad en este contexto.

**Ho:** No existe una relación directa entre la dimensión gestión de calidad con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**H1:** Existe una relación directa entre la dimensión gestión de calidad con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**Tabla 11**

*Correlación de la dimensión, gestión de calidad y la variable productividad*

<b>Correlaciones</b>		<b>Gestión de</b>	
		<b>calidad</b>	<b>Productividad</b>
Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,138
	P valor	.	0,450
	N	32	32
Productividad	Coefficiente de correlación	0,138	1,000
	P valor	,450	.
	N	32	32

*Nota.* La tabla 11, presenta los resultados utilizando SPSS versión 27.

**Interpretación:** Según la tabla 11, el coeficiente Rho de Spearman muestra que no existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la productividad en Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023. El valor bilateral obtenido, que es igual o mayor a 0.450 (45%), supera el umbral de significancia establecido en 0.05 (5%). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa (H1) y se acepta la hipótesis nula (Ho), no hay pruebas contundentes que respalden dicha afirmación, una correlación entre la gestión de calidad y la productividad en este contexto.

**Ho:** No existe una relación directa entre la dimensión mejora continua con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**H1:** Existe una relación directa entre la dimensión mejora continua con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**Tabla 12**

*Correlación de la dimensión mejora continua y la variable productividad*

<b>Correlaciones</b>		<b>Mejora</b>	
		<b>continua</b>	<b>Productividad</b>
Mejora continua	Coeficiente de correlación	1	0,558**
	P valor		0,001
	N	32	32
Productividad	Coeficiente de correlación	0,558**	1,000
	P valor	0,001	.
	N	32	32

*Nota.* La tabla 12, presenta los resultados utilizando SPSS versión 27.

**Interpretación:** Según la tabla 12, el coeficiente Rho de Spearman muestra una relación directa entre la mejora continua y la productividad en Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023. El valor bilateral obtenido, que es igual o menor a 0.001 (1%), indica que la relación es estadísticamente significativa, al no superar el umbral de 0.05 (5%). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), lo que indica que existe una correlación positiva considerable del 0.558 (55%) entre la mejora continua y la productividad.

**Ho:** No existe una relación directa entre la dimensión gestión del personal con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**H1:** Existe una relación directa entre la dimensión gestión del personal con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**Tabla 13**

*Correlación de la dimensión, gestión del personal y la variable productividad*

Correlaciones		Gestión del	
		personal	Productividad
Gestión del personal	Coefficiente de correlación	1	0,391*
	P valor	.	0,027
	N	32	32
Productividad	Coefficiente de correlación	,391*	1
	P valor	,027	.
	N	32	32

*Nota.* La tabla 13, presenta los resultados utilizando SPSS versión 27.

**Interpretación:** Según la tabla 13, el coeficiente Rho de Spearman muestra una relación directa entre la dimensión de gestión del personal y la productividad en Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023. El valor bilateral obtenido, que es igual o menor a 0.027 (2%), indica que la relación es estadísticamente significativa, al no superar el umbral de 0.05 (5%). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), lo que indica que existe una correlación positiva media del 0.391 (39%) entre la gestión del personal y la productividad.



**Objetivo general.** Determinar la relación de la gestión de procesos con la productividad de Kioma sport SRL Ayacucho, 2023.

**Ho:** No existe la relación entre la gestión de procesos y la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023.

**H1:** Existe la relación entre la gestión de procesos y la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023

**Tabla 14**  
*Correlación de gestión de procesos y la productividad*

Correlaciones		Gestión de	
		procesos	Productividad
Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	-0,058
	P valor	.	0,753
	N	32	32
Productividad	Coeficiente de correlación	-0,058	1,000
	P valor	,753	.
	N	32	32

*Nota.* La tabla 14, Los resultados se exhiben mediante el uso del software SPSS en su versión 27.

**Interpretación:** Según la tabla 14, el coeficiente Rho de Spearman, los resultados indican que no hay una relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad en Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023. El valor bilateral obtenido, que es igual o mayor a 0.753 (75%), supera el umbral de significancia establecido en 0.05 (5%). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa (H1) y se acepta la hipótesis nula (Ho), lo que sugiere que hay suficiente evidencia para afirmar una correlación negativa débil de -0,058 (0,5%) entre la gestión de procesos y la productividad en este contexto.

## V. DISCUSIÓN

El enfoque principal de la investigación actual es determinar la gestión de procesos y su relación en la productividad de Kioma Sport SRL en Ayacucho durante el año 2023. Se analizan y contrastan los resultados con estudios anteriores, destacando los hallazgos más relevantes. Se lleva a cabo un análisis comparativo de los resultados obtenidos, contrastándolos con estudios previos, con especial énfasis en resaltar los hallazgos más significativos. Además, se busca ampliar el conocimiento sobre la relación entre la gestión de procesos y el rendimiento productivo en el contexto específico de la empresa.

En relación al primer objetivo específico, que busca describir el nivel de gestión de procesos en Kioma Sport SRL, se presentan los resultados en la tabla 5. Según el estudio, el 53.13% de los encuestados reportó un nivel medio de gestión de procesos, mientras que el 34.38% indicó un nivel bajo y el 12.50% mencionó un nivel alto. Estos hallazgos se contrastan con la investigación de Reyes (2023) sobre la implementación de la gestión basada en procesos en Froyugcha Fish S.A., donde se encontró que el 19.26% de la gestión por procesos influye en el tiempo de fabricación y, por ende, en la productividad. Además, Abate (2018) señaló que la existencia de un sistema de administración de calidad conduce a grandes logros, en un 86%, ya que los trabajadores desarrollan un sentido de apego y compromiso con su misión y empresa, lo que los motiva a participar mejor en los procesos de producción y mantener altos índices de productividad. Estos hallazgos se relacionan con la teoría de Deming (1989), que es una sistemática que permite realizar ejercicios de mejora a través de la repetición del ciclo: PDCA (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021).

Para el segundo objetivo específico, se describe el nivel de productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho, 2023. De acuerdo con los resultados, se encontró que el 50.00% reportaron un nivel medio de productividad, mientras que el 25.00% indicó un nivel bajo y el 25.00% mencionó un nivel alto. Estos resultados son consistentes con Ayllón (2019), quien obtuvo como resultado un 72% de eficiencia, la productividad de la empresa es adecuada, lo que significa que se están logrando las metas y se están

gestionando los recursos de manera positiva. Asimismo, Gómez (2019) señaló una efectividad de un 62%, el talento humano es esencial para las organizaciones y que siempre deben estar en constante capacitación para mejorar la productividad. Esto se relaciona con la teoría de las habilidades de gestión de Katz (1975) sobre las habilidades de gestión, que indica que los gerentes efectivos deben tener habilidades sistemáticas, humanas y conceptuales para desempeñarse eficientemente en su rol, interactuar efectivamente con las personas y tomar decisiones estratégicas.

En el tercer objetivo específico de la investigación llevada a cabo en Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, se procedió a analizar la relación entre las diferentes dimensiones de la gestión de procesos y su impacto en la productividad. Para ello, se empleó el coeficiente Rho de Spearman con el fin de determinar la correlación existente entre dichas variables. Este enfoque metodológico permitió establecer de manera precisa la relación entre la gestión de procesos y la productividad, brindando así valiosos para el ámbito empresarial.

Según los resultados del estudio, no se encontró una relación directa entre la dimensión del ciclo de Deming y la productividad, dado que el valor bilateral obtenido fue mayor o igual al 16%, superando el umbral del 5%. Por lo tanto, se rechazó la H1 y se aceptó la H0. De igual forma, no se halló una relación directa entre la dimensión de gestión de la calidad y la productividad, ya que el valor bilateral fue mayor o igual al 45%, excediendo también el umbral del 5%. En consecuencia, se rechazó H1 y se aceptó H0. Estos hallazgos difieren del estudio de Araujo (2019), donde se encontró que el ciclo de Deming tiene un coeficiente de correlación de 0,448, indicando una correlación positiva moderada; y para la gestión de la calidad el coeficiente fue de 0,542, señalando una correlación positiva moderada. Lo anterior se relaciona con la teoría de gestión de calidad total, que implica establecer objetivos claros, medir desempeño, mejorar procesos y controlar la calidad en todos los niveles (Benzaquen, 2019).

Sin embargo, Se halló una correlación positiva significativa del 55% entre la dimensión de mejora continua y la productividad, con un valor bilateral igual o menor al 1%. Se aceptó la H1 y se rechazó la Ho. De manera similar, se encontró una correlación positiva media del 39% entre la dimensión de gestión del personal y la productividad, con un valor bilateral igual o menor al 2%. Como resultado, se aceptó la H1 y se rechazó la Ho. Estos resultados difieren de la investigación de (Araujo, 2019) donde se encontró una relación positiva moderada entre la mejora continua y la productividad, con un coeficiente de correlación de 0.567, y una relación positiva moderada entre la gestión del personal y la productividad, con un coeficiente de correlación de 0.679. Esto se relaciona con la teoría del kaizen, Chiavenato (2019) la calidad de cómo se gestionan los empleados dentro de la organización, o cómo seleccionar, rechazar, integrar, desarrollar, recompensar o evaluar y auditar a los empleados, es un factor clave en la competitividad de la organización.

Para el objetivo general de este estudio, se buscó determinar la relación entre la gestión de procesos y la productividad de Kioma Sport SRL en Ayacucho durante el año 2023. Para evaluar dicha relación, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman Rho. Los resultados arrojaron un valor bilateral igual o mayor a 0.753 (75%), superando el umbral de 0.05 (5%), lo que lleva al rechazo de la H1 y la aceptación de la Ho. Manifestando una correlación negativa débil de -0.058 entre ambas variables. En contraste con la investigación de Meza (2022), donde se encontró un Rho de Spearman de 0.527, el valor de significancia de 0 permitió descartar la Ho y aceptar la H1, indicando una correlación positiva considerable. Además, según Alccamari & Cuba (2019), al obtener un valor menor que  $p=0.05$ , se confirmó una relación significativa, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa. Asimismo, encontraron una correlación de Pearson de 0.775, sugiriendo una relación positiva alta entre ambas variables. Estos hallazgos se alinean con la teoría de la eficiencia, según Martínez (2020), donde la eficacia se define como la capacidad de producir un resultado específico que satisfaga una necesidad determinada. La búsqueda de logros o metas es el foco de la eficiencia, implicando el cumplimiento de objetivos establecidos por el negocio, el seguimiento de un plan estratégico y el cumplimiento de plazos, lo que refuerza la importancia de la gestión de procesos para la productividad.

## VI. CONCLUSIONES

En la actualidad, hay un amplio reconocimiento de la importancia de la gestión de procesos en las organizaciones para mejorar su productividad. En este estudio, se evaluaron varios factores relacionados con Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023. A continuación, se presentan las conclusiones siguientes:

1. En función al objetivo general del resultado obtenido en la correlación de Rho de Spearman utilizando los datos de 32 trabajadores de la empresa Kioma Sport SRL, se ha determinado una correlación negativa débil entre ambas variables. Como la gestión de procesos y la productividad. Al aceptar la hipótesis nula, se respalda la noción de que, para mejorar la eficiencia en la productividad, es esencial que el empresario administre de manera efectiva sus recursos.
2. En cuanto al primer objetivo específico, el cual buscaba describir el nivel de gestión de procesos de Kioma Sport SRL, al realizar un análisis detallado se reveló que la empresa se sitúa en un nivel medio en lo que respecta a la planificación de objetivos, la optimización del tiempo, así como en las capacitaciones y reconocimientos. Este hallazgo podría resultar sumamente útil para identificar oportunidades de crecimiento y para mejorar la eficiencia de los procesos dentro de la organización.
3. Con respecto al segundo objetivo específico, que tenía como propósito describir el nivel de productividad de Kioma Sport SRL, se encontró que la empresa se mantiene en un nivel intermedio en términos de utilización óptima de recursos, cumplimiento de obligaciones y evaluaciones. Además, se observó que la empresa tiene margen para mejorar en estas áreas a fin de aumentar su eficiencia y rendimiento general.
4. Con respecto al tercer objetivo específico, se realizó una prueba de correlación de Spearman entre el ciclo Deming y la productividad, y se encontró una correlación baja. Este resultado apunta que la empresa no está implementando adecuadamente la ejecución del proceso y los controles de planes. En consecuencia, se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula.

5. En relación a la gestión de calidad y productividad, se lleva a cabo una prueba de correlación de Spearman y se observó una correlación muy baja. Este hallazgo sugiere que la empresa no está teniendo un desempeño adecuado en cuanto a las unidades procesadas. En consecuencia, se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula.
  
6. Se realizó una prueba de correlación de Spearman para analizar la relación entre la mejora continua y la productividad, y se encontró una correlación moderada. Este hallazgo indica que la empresa está aplicando el kaizen, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de trabajo. Este resultado indica que el enfoque en la mejora continua está impactando positivamente en la productividad de la empresa.
  
7. Se llevó a cabo un análisis de correlación de Spearman para investigar la relación entre la gestión del personal y la productividad, y se identificó una correlación baja. Esto sugiere que la empresa enfrenta dificultades en cuanto a la capacitación y contratación de personal, lo que respalda la aceptación de la hipótesis de trabajo.

## VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere que las recomendaciones para este trabajo de investigación se centren en el gerente de la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho en 2023, cualquier otra organización que busque mejorar la relación entre la gestión de procesos y la productividad.

1. Para mejorar la eficiencia en la productividad de la empresa, se recomienda que el empresario administre de manera efectiva sus recursos, prestando especial atención a la gestión de procesos. Es importante identificar y eliminar posibles cuellos de botella en los procesos, así como implementar prácticas que fomenten la eficiencia y la optimización de los recursos disponibles. Además, se sugiere realizar un seguimiento continuo de los indicadores clave de rendimiento para evaluar el impacto de las decisiones de gestión en la productividad.
2. Se recomienda a Kioma Sport SRL que busque oportunidades para mejorar la planificación de objetivos, la optimización del tiempo, así como las capacitaciones y reconocimientos, con el fin de elevar su nivel de gestión de procesos y aumentar la eficiencia en sus operaciones. Estas mejoras podrían contribuir significativamente al crecimiento y desarrollo de la empresa.
3. Se recomienda que la empresa busque oportunidades para optimizar el uso de recursos, mejorar el cumplimiento de obligaciones y fortalecer sus evaluaciones. Esto podría implicar la implementación de prácticas más eficientes, la revisión de procesos internos y el establecimiento de metas claras para mejorar su desempeño en estas áreas clave.
4. Se recomienda que la empresa revise y fortalezca la implementación del ciclo Deming y los controles de planes para mejorar la productividad. Es importante identificar las áreas de mejora y tomar medidas para optimizar el proceso, lo que podría conducir a una mayor eficiencia y resultados más favorables en el futuro.

5. Se recomienda que la empresa implemente medidas para mejorar el rendimiento en la producción y la calidad. Es importante realizar un análisis detallado de los procesos y considerar la implementación de estrategias que fomenten un desempeño más eficiente en las unidades procesadas. Asimismo, se sugiere la revisión de los procedimientos de control de calidad y la identificación de posibles áreas de mejora. Estas acciones podrían contribuir significativamente a optimizar el desempeño general de la empresa en términos de calidad y productividad.

6. Se recomienda que se continúe priorizando e impulsando las iniciativas de mejora continua en todos los niveles de la organización. Es importante fomentar la cultura de la mejora continua y proporcionar los recursos necesarios para su implementación efectiva. Además, se pide realizar un seguimiento continuo de los indicadores clave de rendimiento relacionados con la productividad para evaluar el impacto a largo plazo de estas iniciativas. Asimismo, se sugiere considerar la posibilidad de realizar estudios adicionales para comprender mejor los mecanismos a través de los cuales la mejora continua influye en la productividad, lo que podría proporcionar ideas valiosas para optimizar aún más este proceso.

7. Se recomienda que la empresa priorice la mejora de los procesos de capacitación y reclutamiento del personal. Esto podría implicar la implementación de programas de formación más efectivos y la revisión de las estrategias de contratación para optimizar la gestión del personal y, en consecuencia, mejorar la productividad.



## REFERENCIAS

- Abate, L. F. (2018). Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado en la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios de limpieza para industrias de consumo masivo. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11753>
- Alccamari, I. L., & Cuba Condori, P. C. (2019). La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018 [Universidad Tecnológica del Perú]. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2332>
- Alfonso, B. M., Eusebio, M. O., & Flavio, M. O., (2020). Metodología de la investigación. Métodos y técnicas. Grupo Editorial Patria.
- Andrade, C. A. (2020). La gestión de calidad efectiva para mejorar la productividad en las ventas en la empresa Tecnomillan SA. [masterThesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51428>
- Araujo, C. M. (2019). Gestión de procesos y productividad de la pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019 [Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56940/Araujo\\_CC\\_FDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56940/Araujo_CC_FDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi persa.
- ASALE, R.-, & RAE. (2022). Efectividad | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/efectividad>
- Ayllón, L. A. (2019). Gestión de personas para mejorar la productividad de los colaboradores del Banco de la Nación de la Provincia de Huancayo [universidad nacional del centro del Perú]. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6403/T010\\_452\\_05991\\_D.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6403/T010_452_05991_D.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Martínez, L. S. (2020). Eficiencia y productividad en arquitectura. Los Libros de La Catarata. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80855/eficiencia-y-productividad-en-arquitectura>
- Cabellos, B. K., & Soria, N. C. (2022). Compromiso Organizacional y su influencia en la Productividad de la Empresa Remar Soluciones, Lince 2022 [Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102634/Cabellos\\_BKL-Soria\\_NCW-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102634/Cabellos_BKL-Soria_NCW-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Prado, J. G., & Fernández, G. A. (2020). Fundamentos de la gestión de la producción (Dextra). <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Cesar Vallejo. (2020). Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos.

Drucker, P. F. (2002). La gerencia en la sociedad futura. Editorial Norma.

Drucker, P. F. (2018). Eficacia ejecutiva (Imprescindibles). Penguin Random House Grupo Editorial España.

Escuela Nacional de Administración Pública. (2021). Gestión por Procesos para la Administración Pública (Primera edición). Escuela Nacional de Administración Pública. [www.servir.gob.pe](http://www.servir.gob.pe)

García, J. A., Gómez, L. M., & Moreno, M. A. (2022). Los modelos de gestión del recurso humano como herramienta de productividad en las PYMES colombianas. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4482>

Gil Pascua, J. A. (2016). Técnicas e Instrumentos para la recogida de información. Editorial UNED.

Giral, J., Giral, A., & Giral, F. (2022). Cultura de efectividad 2.0. Lid Editorial Mexicana Sa De Cv.

Gómez, S. M. (2019). análisis del capital humano para el incremento de la productividad en las líneas de mantenimiento aéreo [ciateq]. <http://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/299>

Hammer, M., & Champy, J. (1994). Reingeniería. Editorial Norma.

Hawryto, E. S. (2020). Los factores de producción y su incidencia en el incremento de productividad en industria de packaging. Universidad Católica de Córdoba.

Santiago, H. (2018). Herramientas para la gestión de la calidad (primera edición). círculo rojo. [https://drive.google.com/drive/folders/1jtosuovkCwzeLPHTw\\_CpX00hRJn8oscM](https://drive.google.com/drive/folders/1jtosuovkCwzeLPHTw_CpX00hRJn8oscM)

- Hernández. R., & Fernández C. C. (2014). Metodología de la investigación (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2019). Administración de Recursos Humanos (decima). Mc Graw Hill. <https://drive.google.com/drive/folders/1FbGUPs7XNiaZfypEU2G6A755wjYI2lge>
- Imai, M. (1992). Kaizen: La clave de la ventaja competitiva japonesa. C.E.C.S.A.
- James R. E, & Lindsay, M. (2020). Administración y control de calidad (10 © 2020). Cengage. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración (1 © 2019). Cengage. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Alamar B. J. & Guijarro, T. R. (2018). Cómo mejorar la productividad de tu empresa (1a Edición). ©RESULTAE.
- Carrasco, J. B. (2018). Libro Gestión de procesos, Juan Bravo Carrasco.
- Juez, J. (2020). Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor. Julio Juez.
- Katz, R. L. (1975). El arte de un administrador efectivo. Publicaciones Ejecutivas de México.
- León, J. F. (2019). Ingeniería del software: Gestión personal para el éxito. Jacinto Fung León.
- Medina, S. G. (2023). Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022 [Universidad Nacional de Tumbes]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3367687>
- Mesa, J. C. P. (2021). Gestión de recursos humanos: Teoría y práctica aplicadas a empresas turísticas. Universidad Almería.
- Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5a. edición). (2018). Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Meza, V. D. M. (2022). Gestión de procesos y productividad de los colaboradores en una empresa de redes de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2022 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112229>
- Haynes, M. D. (2020). Productividad. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=90433891-7b83-4157-9c5b->

7d72137d0cb3%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN  
=2422271&db=e000xww

- Moreno, D. C. R. (2022). La productividad en el servicio. Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC.
- Ortega, S. P. P. (2022). Gestión por Procesos y su relación con la Productividad de los Trabajadores en la Empresa Inkas Berries Sac [Universidad Ricardo Palma].  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5877>
- Pardo, A. J. M. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional—Alpha CLOUD.  
<https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/gestion-por-procesos-y-riesgo-operacional-1>
- Quintos, J. D. (2022). Gestión por procesos para la productividad laboral en la Municipalidad provincial de Cutervo [Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78722>
- Reyes, E. (2022). Metodología de la Investigación Científica. Page Publishing Inc.
- Reyes, S. R. P. (2023). Aplicación de la gestión por procesos para incrementar la productividad de la empresa Frioyugcha Fish S.A, cantón Salinas, provincia de Santa Elena. [bachelorThesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023.].  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9186>
- Rodríguez, M. A., Barreto Galarreta, L., & Sandoval Cruzado, V. (2023). Implementación de Herramientas de Gestión de la Calidad para Incrementar la Productividad en la Empresa de Confecciones y Sublimados RAVNI SRL 2022. 40-42.  
<https://doi.org/10.54808/CICIC2023.01.40>
- Rodríguez, J. E. T. (2021). “la gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad”. [universidad laica Vicente Rocafuerte de guayaquil].  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4349/1/TM-ULVR-0284.pdf>
- Romero, Q. K. N. (2022). línea de investigación.
- Simón, H. A. (2021). El comportamiento administrativo: Un estudio de los procesos de decisión en las organizaciones administrativas. Errepar.
- Tucto, P. X. E. (2023). Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Brookling S.R.L. en San Juan Lurigancho – 2022 [Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113116>
- Ulrich, D. (1997). Recursos humanos champions. Ediciones Granica S.A.

Armas, O. M., & Holguín, T. (2018). Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales.

## ANEXOS

### Anexo 01. Cuadro de operacionalización de las variables

<b>La gestión de procesos y su relación con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho, 2023.</b>				
<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de valoración</b>
<b>Gestión de procesos</b>	La gestión de procesos es un método para organizar, planificar, dirigir y fiscalizar las actividades del trabajo de manera transversal y secuencial entre las distintas unidades organizacionales, con el objetivo de ayudar a la entidad a lograr sus metas y satisfacer las necesidades y expectativas de sus ciudadanos (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021).	Ciclo Deming (PVHA)	Planificación de objetivos	Tipo Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			Ejecución del proceso	
			Control de planes establecidos	
			Evaluación y retroalimentación	
		Gestión de calidad	Optimización de tiempo	
			Desempeño	
			Porcentaje de unidades procesadas	
			Porcentaje de unidades rechazadas	
			Clasificar	
			Ordenar	
			Limpiar	

		Mejora continua kaizen	Normalizar	
			Disciplina	
		Gestión del personal	Capacitaciones y reconocimientos	
			Ausentismo	
			Reclutamiento	
			Rotación	
<b>productividad</b>	El indicador clave en la evaluación del estado de una empresa y el calibre de su gestión es la productividad, entendida como la relación entre los recursos invertidos en las operaciones y los beneficios obtenidos de las mismas (Alamar & Guijarro , 2018).	Eficiencia	Uso óptimo de recursos	Tipo Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			Cumplimiento de obligaciones	
		Eficacia	Logro de metas	
			Alternativas creativas	
		Efectividad	Objetivos planteados	
			Evaluación continua	

## Anexos 02. Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona la gestión de procesos con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho, 2023?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación de la gestión de procesos con la productividad de Kioma sport SRL Ayacucho, 2023.	<b>Hipótesis general</b> H1. Existe una relación directa entre la gestión de procesos con la productividad de kioma sport SRL Ayacucho, 2023.	<b>Gestión de procesos</b>	Ciclo Deming (PVHA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de objetivos</li> <li>Ejecución del proceso</li> <li>Control de planes establecidos</li> <li>Evaluación y retroalimentación</li> </ul>	<b>Tipo:</b> Aplicada al enfoque cuantitativo  <b>Diseño:</b> No experimental de corte trasversal  <b>Nivel:</b> Descriptivo  correlacional  <b>Población:</b> 32 trabajadores  <b>Muestra:</b> censal  <b>Técnica:</b> encuesta  <b>Instrumento:</b> cuestionario
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	H0. No existe una relación directa entre la gestión de procesos con la productividad de kioma sport SRL Ayacucho, 2023.		Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimización de tiempo</li> <li>desempeño</li> <li>Porcentaje de unidades procesadas</li> <li>Porcentaje de unidades rechaza</li> </ul>	
¿Cuál es el nivel de gestión de procesos de Kioma sport SRL Ayacucho, 2023?	Describir el nivel de gestión de procesos de Kioma sport SRL Ayacucho, 2023.			Mejora continua kaizen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificar</li> <li>Ordenar</li> <li>Limpiar</li> <li>Normalizar</li> <li>Disciplina</li> </ul>	
¿Cuál es el nivel de productividad de Kioma sport SRL Ayacucho, 2023?	Describir el nivel de productividad de Kioma sport SRL Ayacucho, 2023			Gestión del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones y reconocimientos</li> <li>Ausentismo</li> <li>Reclutamiento</li> <li>Rotación</li> </ul>	
¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de procesos con la variable productividad de Kioma sport SRL Ayacucho, 2023?	Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de procesos con la variable productividad de Kioma sport SRL Ayacucho, 2023.			<b>Productividad</b>	Eficiencia	
		Eficacia			<ul style="list-style-type: none"> <li>Logro de metas</li> <li>Alternativas creativas</li> </ul>	
		Efectividad			<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos planteados</li> <li>Evaluación continua</li> </ul>	



### Anexo 03. Instrumento de recolección de datos



#### CUESTIONARIO SOBRE: LA GESTIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE KIOMA SPORT SRL AYACUCHO, 2023.

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la empresa Kioma Sport SRL Ayacucho, 2023, con la finalidad de conocer su percepción respecto a la gestión de procesos y productividad.

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una “x” la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
----------------------	------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

Variable: gestión de procesos				Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
CICLO DEMING (PHVA)	Planificación de los objetivos	1	En la empresa planifican objetivos para ser alcanzados.					
		2	Se comunica a los colaboradores sobre la planificación del proyecto que se va a realizar en conjunto con todo el equipo de trabajo.					
	Ejecución del proceso	3	La implementación de la tecnología en su labor mejora su productividad.					
	Control de planes establecidos	4	En la empresa establecen un control de seguimiento a los proyectos establecidos.					
	Evaluación y retroalimentación	5	En la empresa realizan Check List a diariamente en las tareas establecidas en sus respectivas áreas.					
		6	En la empresa solucionan las falencias observadas.					
		7	Considera que la interacción continua con los colaboradores permite identificar sus deficiencias para poder solucionarlo.					

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Optimización de tiempo	8	Considera el tiempo prometido al cliente en la entrega de sus pedidos se cumplen.					
		9	Considera que cumplen con los tiempos estandarizados en la producción.					
	Desempeño	10	En la empresa el desempeño laboral mejora día a día por efecto del buen trabajo en equipo y la solidez de las relaciones interpersonales.					
	Porcentaje de unidades procesadas	11	En la empresa los insumos que utilizan para sus labores son suficientes.					
		12	En la empresa los productos que brinda son de buena calidad.					
	Porcentaje de unidades rechazadas	13	En la empresa es permanente el porcentaje de los productos rechazados por los clientes.					
<b>MEJORA CONTINUA DE KAIZEN</b>	Clasificar	14	En la empresa, en cuanto a los productos químicos y los insumos, son de forma separada en el almacenamiento.					
	Ordenar	15	En la empresa los carteles en cuanto a las reglas de la limpieza son accesibles a la vista del personal.					
	Limpiar	16	En la empresa se mantiene limpio las instalaciones del equipo de trabajo a diario.					
	Normalizar	17	En la empresa establecen las reglas en cuanto a las gamas de limpieza.					
		18	En la empresa se brinda instrumentos de seguridad.					
	Disciplina	19	En la empresa los personales respetan las reglas establecidas para la continua mejora que son propuestas por la directiva.					
<b>GESTIÓN DEL PERSONAL</b>	Capacitaciones y reconocimientos	20	Considera que las capacitaciones son de importancia para mejorar el proceso productivo.					
		21	En la empresa brindan reconocimiento por su desempeño en su puesto de trabajo.					
	Ausentismo	22	En la empresa el ausentismo de los personales perjudica a los compañeros de trabajo.					
	Reclutamiento	23	Considera que se debe de contratar personales con el conocimiento para el puesto solicitado.					
		24	Considera que al contratar personales externos mejorarían los resultados en la empresa.					

	Rotación	25	En la empresa la directiva señala con claridad las razones de la rotación.					
--	----------	----	--	--	--	--	--	--

A continuación, le presento una serie de preguntas con el fin de conocer su opinión respecto a la productividad.

Variable: productividad				Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
EFICIENCIA	Uso óptimo de recursos	1	Distribuyo el tiempo para cumplir con todas mis funciones.					
		2	Me capacito constantemente para realizar un mejor trabajo					
		3	Ahorro recursos, tiempo y dinero en el trabajo					
	Cumplimiento de obligaciones	4	Soy una persona proactiva al trabajar					
		5	Mantengo una comunicación asertiva en la organización.					
		6	Fue fácil adaptarme al trabajo					
		7	Cumplo con los objetivos propuestos					
EFICACIA	Logro de metas	8	De ser necesario trabajo horas extra para cumplir con los objetivos					
		9	Cuando es necesario trabajo fines de semana para cumplimiento de metas					
		10	Cumplo con las actividades designadas a mi puesto					
	Alternativas creativas	11	Utilizo las herramientas de la mejor forma posible para realizar mejor mis actividades					
		12	Poseo los conocimientos necesarios para el buen cumplimiento de sus actividades					
		13	Desarrollo mi creatividad al resolver problemas del día a día.					
EFECTIVIDAD	Objetivos planteados	14	Persigo los objetivos institucionales de una manera asertiva y perseverante					
		15	Dedico tiempo extra para mejorar el centro laboral					
		16	Brindo mi mayor esfuerzo en el desarrollo de las actividades					
		17	Realizo más actividades de las que me competen					
	Evaluación continua	18	Realizo controles diarios para verificar el avance mis actividades					
		19	El supervisor revisa mi trabajo al final de la semana					

		20	Reconocen mi esfuerzo con el cumplimiento de metas					
--	--	----	--	--	--	--	--	--

## Anexo 04. Ficha de consentimiento informado



### Anexo 3

#### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: *la gestión de procesos y su relación con la productividad de Kroma Sport SRL, Ayacucho, 2023.*  
 Investigador (a) (es): *Alamboy Yupanqui, Alcedes*

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es *determinar la relación de las variables*. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional *Administración* o programa ....., de la Universidad César Vallejo del campus *Alc. Vicos*....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "*la gestión de procesos y su relación con la productividad de Kroma Sport SRL*.....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de *10* minutos y se realizará en el ambiente de *trabajo*..... de la institución..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



61

This document is available free of charge on



Descargado por Henry Alberto Anonta Nosa (rinduck10@gmail.com)

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) *Albano y Yurangui, Alcedo* email: *Albano@ucvvirtual.edu.pe* y Docente asesor (Apellidos y Nombres) *Calancheg, Wiscara, Africa del Valle* email: *calancheg@ucvvirtual.edu.pe*

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Jhon Erik Mendoza Inca*  
Fecha y hora: *04/08/23 16:20 pm*

*E. Inca*  
70269092

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 3

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: *la gestión de procesos y su relación con la productividad de Kioma Sport SRL Ayacucho, 2023*  
Investigador (a) (es): *Alantay yupangui, Alcedo*

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es *desmenuar la relación de las variables*..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional *Administración* o programa ....., de la Universidad César Vallejo del campus *Abu Viterbo*..., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "*la gestión de procesos y su relación con la productividad de Kioma Sport SRL*.....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de *10* minutos y se realizará en el ambiente de *trabajo*..... de la institución..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) *Allanboy y Pungui, Alcides*. email: *Allanboy.@ucvvirtual.edu.pe* y Docente asesor (Apellidos y Nombres) *Calancheg... Urbani, Africa del Valle...* email: *d.calancheg.@ucvvirtual.edu.pe*

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Clara Winy, Castro Chuchón*  
Fecha y hora: *04/08/23 16:40 pm*



*70044950*

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

# Anexo 05. Matriz por juicios de expertos de la variable gestión de procesos

Experto 1.



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Ricardo María Corral
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DEC - Universidad Católica del Valle
- 1.3. Especialidad del experto: Administración
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Instrumento
- 1.5. Año del instrumento: Acuerdo Cumbre Cálculo Pta. de Honor

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					81%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera concisa y clara.					81%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la institución					81%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valores actuales y estrategias de gestión					81%
ORGANIZACIÓN	Contiene los aspectos en orden y claros					91%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las estrategias					81%
INTENCIONALIDAD	Refiere las estrategias que respaldan el proceso de la investigación					81%
CONSISTENCIA	Indicadores que no tiene efecto en este instrumento son reales y validan una propuesta del servicio que se está investigando					81%
COHERENCIA	Corrobora la estructura del presente instrumento indicando el tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					91%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretenden medir					81%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>81%</b>

### ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM	SUFICIENTE	MEJORAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
06	✓			
08	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17		✓		Cambiar descripción
18	✓	✓		
19		✓		Cambiar concepto
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendrá que mejorar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81%

A los 23 de Septiembre del 2019

  
 Firma de opinión informante  
 DNI N° 43607149



Experto 2.



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg. LAURA GARCIA OLIVERA
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CASE FOMENTO
- 1.5. Autor del instrumento: ARLETO CUELLA CINTHIA FLORES DE ROSAS

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Ha sido formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Está actualizado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				80%	
INTENCIONALIDAD	Es uno de aquellos que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que no tiene relación en este instrumento sus ítems y cada uno propia del cargo que se está investigando				80%	
COHERENCIA	Considera si el contenido del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						80%

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			



13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

\_\_\_\_\_

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

A los 25 de septiembre del 2018

*Arleto Cuella*  
Firma de experto informante  
CUI Nº: 00000000

## Anexos 06. Matriz por juicios de expertos de la variable productividad

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.						X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						S	40

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III - OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lima, 11 de julio de 2022



Dr. Kerwin José Chávez Vera  
C. E. 003058624  
Docente Investigador\*

Firma

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					12	35

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

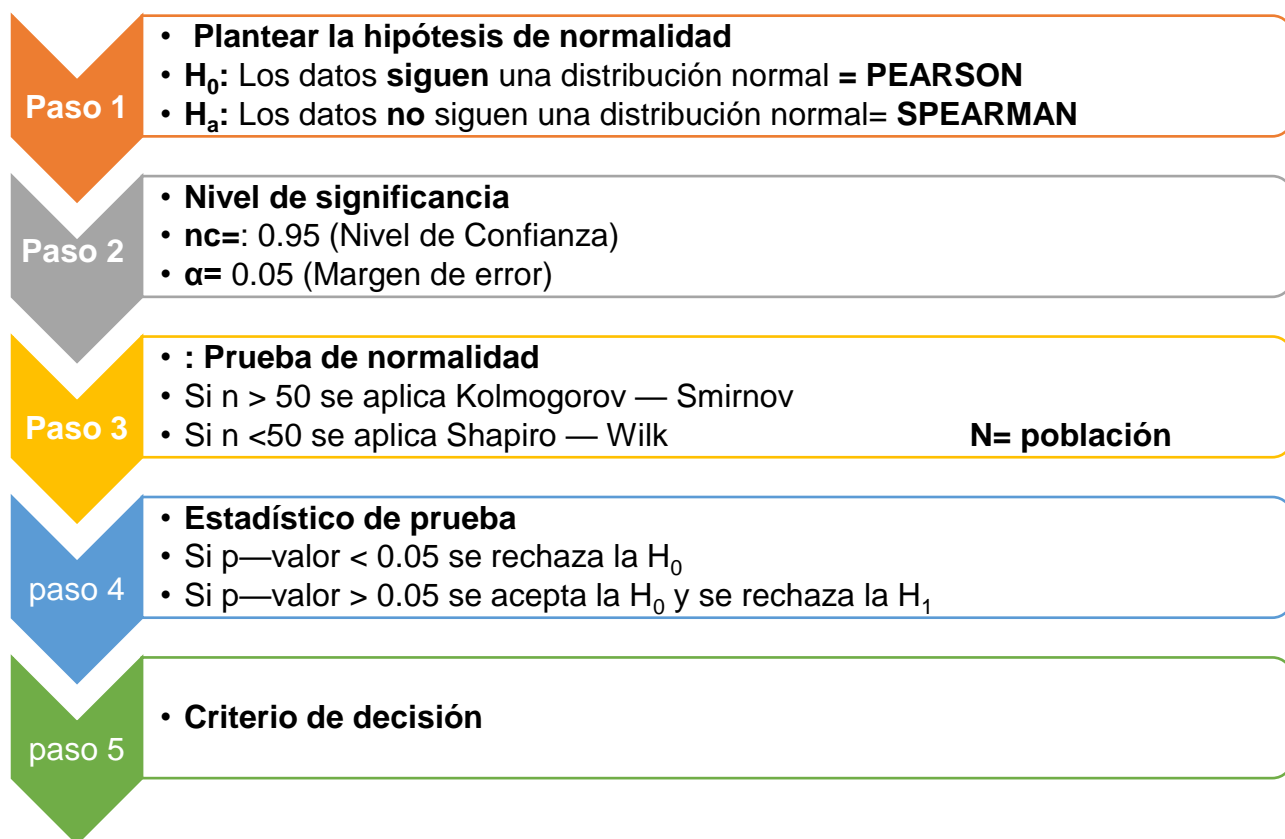
Lima, 11 de julio de 2022

  
**Dra. África Calancha Gimbard**  
 CE. 000573626  
 Docente investigadora

\_\_\_\_\_  
 Firma

## Anexo 08. Prueba de normalidad

### PRUEBA DE NORMALIDAD



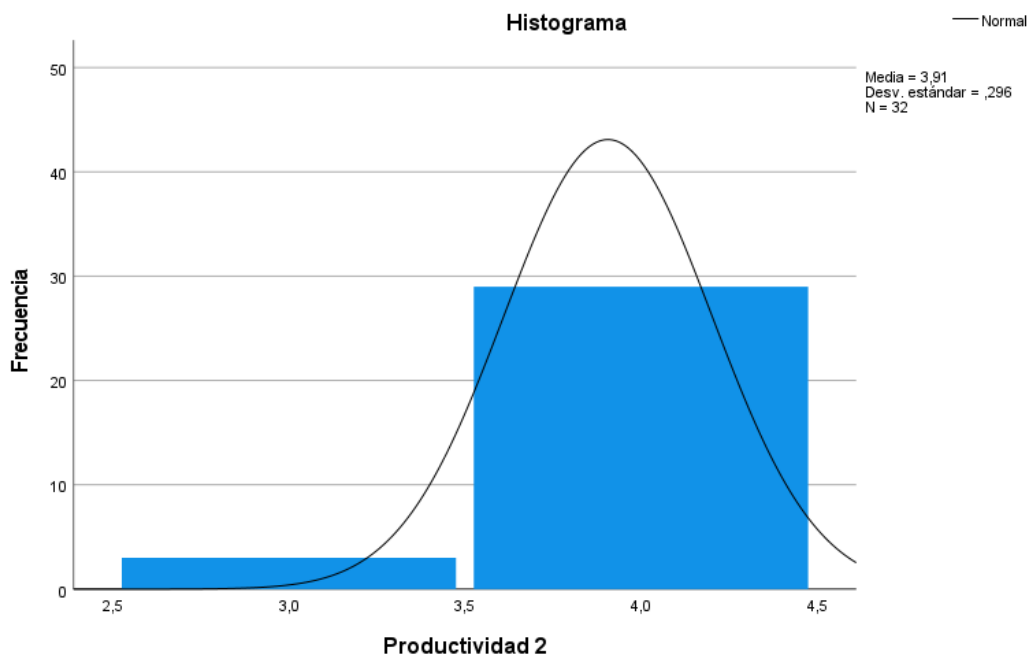
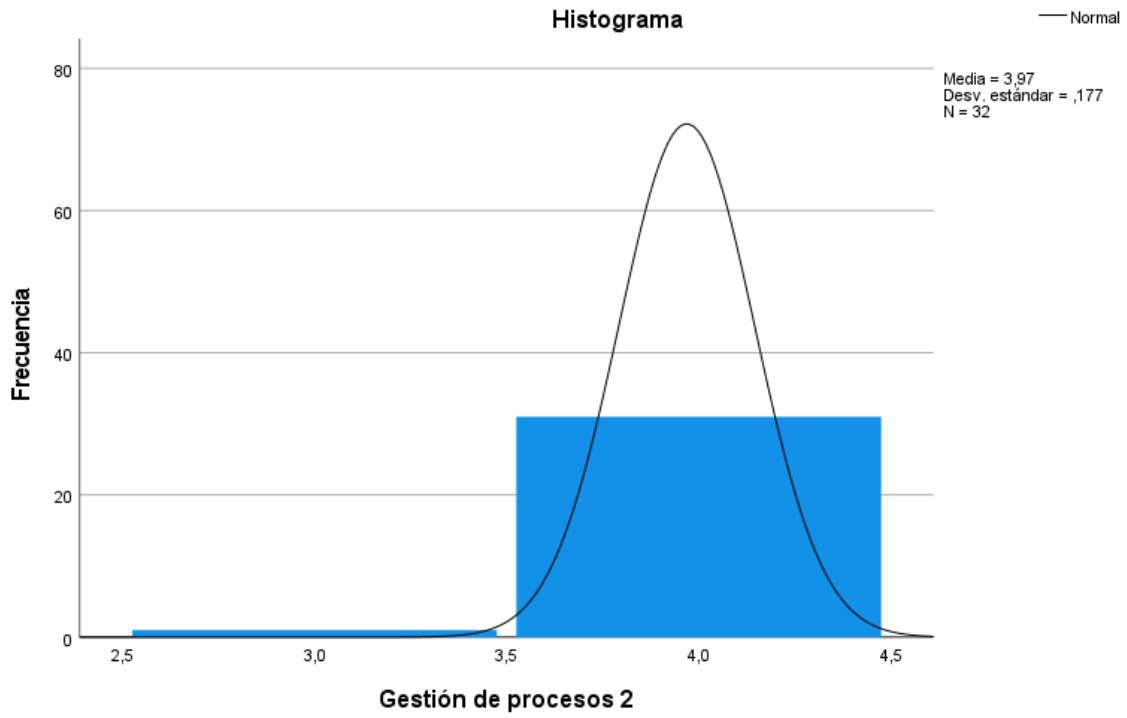
#### Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,172	32	,000
Productividad	,334	32	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Se acepta la  $H_1$ : Los datos **no** siguen una distribución normal

Como **NO SIGUEN UNA DISTRIBUCIÓN NORMAL** se utiliza el **COEFICIENTE DE SPEARMAN** para las correlaciones de **PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS**.



## Anexo 09. Ficha técnica de la variable gestión de procesos

---

Objetivo del estudio	Determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad de la Pizzería Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina 2019.
Fuente de información	para el estudio se ha tomado a los 35 colaboradores de la empresa Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina.
Método de recolección de datos	Encuesta personal
Instrumento de recolección	cuestionario
Población	35 personas, dentro de ello 32 operativos y 3 del parte administrativo pertenecientes de la empresa Papa John's de Raúl Ferrero, La Molina.
Muestra	censal
Número de Preguntas	25 ítems
Escala de medición y de valoración	Escala de Medición: Ordinal Escala de Valoración Nunca =1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre =4, Siempre = 5
Método de selección de la muestra	No probabilístico
Confiabilidad	Alfa de cronbach es 0.838
Validadores	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mg. Briceño Doria, Gonzalo Alonso</li><li>➤ Mg. La Cruz Arango, Oscar</li><li>➤ Dr. Bardales Cárdenas, Miguel</li></ul>
Fecha de campo	30 de setiembre del 2019
Enlace de la investigación	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56940/Araujo_CCFDM-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56940/Araujo_CCFDM-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>

---

## Anexo 10. Ficha técnica de la variable productividad

---

Objetivo del estudio	Determinar la influencia del compromiso organizacional en la productividad de la Empresa Remar Soluciones, Lince 2022.
Fuente de información	Para el estudio se ha tomado a los 30 trabajadores de la empresa Remar Soluciones, Lince.
Método de recolección de datos	Encuesta personal
Instrumento de recolección	cuestionario
Población	30 colaboradores en general
Muestra	censal
Número de Preguntas	20 ítems
Escala de medición y de valoración	Escala de Medición: Ordinal Escala de Valoración Nunca =1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre =4, Siempre = 5
Método de selección de la muestra	No probabilístico
Confiabilidad	Alfa de cronbach es 0.893
Validadores	➤ Dra. África Calanchez ➤ Dr. Kerwin Chávez ➤ Dr. Mirko Merino Nuñez
Fecha de campo	15 de julio del 2022
Enlace de la investigación	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102634/Cabellos_BKL-Soria_NCW-SD.pdf?sequence=4&amp;isAllowed=y">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102634/Cabellos_BKL-Soria_NCW-SD.pdf?sequence=4&amp;isAllowed=y</a>

---

## Anexo 11. Base de datos

GESTIÓN DE PROCESOS																														
ENT.	Ciclo deming (PHVA)							SUMAT	Gestión de calidad						SUMAT	Mejora continua (KAIZEN)						SUMA	Gestión del personal					SUMA	SUMAT	
	1	2	3	4	5	6	7	ORIA	8	9	10	11	12	13	ORIA	14	15	16	17	18	19	TORIA	20	21	22	23	24	25	TORIA	ORIA
1	5	3	4	5	4	4	4	29	4	5	5	4	5	4	27	5	3	3	4	3	5	23	4	4	4	4	4	4	24	103
2	4	3	5	4	5	3	5	29	3	3	5	4	5	5	25	5	4	3	3	3	4	22	4	5	4	4	4	3	24	100
3	4	3	4	3	4	3	4	25	3	3	3	5	5	5	24	4	3	3	3	3	3	19	4	5	3	4	3	3	22	90
4	4	5	5	5	4	3	5	31	4	3	4	4	5	4	24	5	3	4	3	3	5	23	5	5	5	5	5	5	30	108
5	3	5	4	4	3	5	5	29	4	3	4	5	4	4	24	4	3	3	5	3	4	22	4	5	4	4	4	4	25	100
6	3	2	4	4	4	4	4	25	3	3	4	4	5	5	24	4	4	3	4	3	4	22	4	4	5	4	3	3	23	94
7	3	3	4	3	4	5	4	26	4	5	3	5	5	5	27	4	3	3	5	3	5	23	4	4	4	4	4	3	23	99
8	4	3	4	3	3	5	5	27	4	4	3	5	5	5	26	5	3	3	5	2	3	21	4	4	5	4	5	5	27	101
9	4	4	5	3	4	5	5	30	2	4	4	4	5	4	23	5	3	4	5	3	4	24	4	3	3	4	4	4	22	99
10	3	4	5	4	5	5	5	31	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	5	3	4	25	4	4	4	4	4	4	24	105
11	3	5	5	3	5	5	5	31	5	5	5	5	5	4	29	5	4	3	5	3	4	24	5	3	5	5	5	5	28	112
12	3	3	4	3	4	3	4	24	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	3	3	4	20	3	4	3	3	3	4	20	86
13	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	4	21	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	4	4	3	23	93
14	3	2	4	4	3	3	3	22	3	3	5	5	5	5	26	4	4	3	3	3	3	20	5	3	4	5	4	3	24	92
15	4	4	5	4	3	4	3	27	4	4	5	5	5	4	27	4	3	3	4	3	4	21	4	3	5	4	4	3	23	98
16	4	3	5	4	3	4	4	27	4	3	3	4	5	4	23	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	98
17	3	5	5	3	3	3	5	29	4	3	5	5	5	4	26	5	3	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	3	23	100
18	3	3	4	4	4	3	3	24	5	3	3	5	4	5	25	5	3	3	3	3	4	21	4	4	4	4	3	4	23	93
19	4	3	5	5	4	4	3	28	4	3	3	4	4	4	22	5	4	3	4	3	4	23	4	4	4	4	3	4	23	96
20	4	3	4	4	5	3	4	27	3	3	3	4	5	5	23	5	4	3	5	3	4	24	4	4	4	4	4	3	23	97
21	4	3	5	3	4	3	4	26	3	3	4	5	5	5	25	5	3	3	5	3	3	22	4	3	5	4	3	3	22	95
22	4	5	5	5	4	3	5	31	4	4	4	4	5	4	25	5	3	4	5	3	4	24	5	3	4	5	3	3	23	103
23	3	5	4	4	5	4	5	30	4	4	5	5	5	5	28	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	4	4	4	24	103
24	3	4	3	4	4	3	5	26	4	3	4	4	5	4	24	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	3	4	22	95
25	3	3	4	3	5	5	4	27	3	3	3	5	5	5	24	5	4	3	4	3	5	24	4	5	4	4	4	3	24	99
26	4	3	4	3	5	4	5	28	3	3	5	5	5	5	26	4	4	3	4	3	5	23	4	5	4	4	3	4	24	101
27	4	4	4	3	4	4	5	28	3	2	4	4	5	5	23	5	3	4	4	3	4	23	4	5	5	4	4	4	26	100
28	3	4	4	5	4	4	5	29	4	4	5	4	4	5	26	5	4	3	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	102

PRODUCTIVIDAD																													
ENT.	Eficiencia							SUMAT	Eficacia						SUMA	Efectividad						SUMA	SUMAT						
	1	2	3	4	5	6	7	ORIA	8	9	10	11	12	13	TORIA	14	15	16	17	18	19	20	A	ORIA					
1	5	4	3	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	25	5	3	4	4	4	3	4	27						80
2	4	4	4	3	3	4	4	28	3	4	4	3	3	3	20	5	2	3	3	3	4	4	24						72
3	4	4	4	3	4	3	4	26	3	4	3	4	3	4	21	4	3	4	3	4	3	5	26						73
4	4	4	3	4	4	3	3	25	5	4	3	4	4	4	24	3	3	4	5	4	4	5	28						77
5	5	4	4	4	3	4	5	29	5	4	4	3	4	3	23	4	3	3	5	3	5	4	27						79
6	4	5	3	3	4	5	4	28	3	5	5	4	3	4	24	5	2	4	4	4	4	5	28						80
7	5	5	3	3	3	5	4	28	5	5	5	3	3	3	24	4	3	3	4	3	3	4	24						76
8	5	5	3	3	4	4	5	29	5	5	4	4	3	4	25	4	2	4	4	4	3	4	25						79
9	4	4	4	3	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	3	3	4	4	4	4	4	26						74
10	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	3	4	3	22	5	3	3	5	3	5	4	28						76
11	5	5	4	4	4	5	5	32	5	5	5	4	4	4	27	5	2	4	5	4	4	5	29						88
12	5	5	4	4	4	5	4	31	3	5	5	4	4	4	25	4	3	4	4	4	4	5	28						84
13	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	23	5	3	4	3	4	4	5	28						79
14	4	4	3	3	3	3	4	24	3	4	3	3	3	3	19	5	2	3	4	3	3	5	25						68
15	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	25	4	3	4	4	4	4	4	27						80
16	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	23	4	2	4	4	4	4	4	26						78
17	4	5	3	5	4	5	3	29	3	5	5	4	5	4	26	4	3	4	4	4	5	5	29						84
18	4	4	4	4	4	5	3	28	5	4	5	4	4	4	26	3	3	4	5	4	4	5	28						82
19	5	4	3	4	4	5	5	30	5	4	5	4	4	4	26	5	2	4	4	4	4	4	27						83
20	5	4	3	3	3	4	5	27	3	4	4	3	3	3	20	5	2	3	3	3	4	4	24						71
21	5	4	4	3	4	4	4	28	5	4	4	4	3	4	24	4	3	4	3	4	3	5	26						78
22	4	5	4	4	4	5	5	31	5	5	5	4	4	4	27	3	3	4	5	4	3	5	27						85
23	5	5	4	4	3	4	3	28	4	5	4	3	4	3	23	4	3	3	5	3	4	4	26						77
24	4	4	4	3	4	4	5	28	4	4	4	4	3	4	23	4	2	4	4	4	4	5	27						78
25	4	5	4	3	3	5	4	28	5	5	5	3	3	3	24	4	2	3	3	3	4	4	23						75
26	5	4	4	3	4	4	3	27	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	3	4	26						75
27	4	4	3	3	4	4	3	25	3	4	4	4	3	4	22	5	3	4	4	4	5	4	29						76



## Anexo 12. Autorización de la empresa

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

10 de julio de 2023

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Administración

A través del presente, Ramos Ambrosio, Oswaldo Antonio, identificado (a) con DNI N° 10660216 representante de la empresa **Kioma sport SRL** con el cargo de **Gerente General**, me dirijo a su representado a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

Llantoy Yupanqui, Alcides

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada LA GESTIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE KIOMA SPORT SRL AYACUCHO, 2023.

b) Si  No

c) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo  
Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

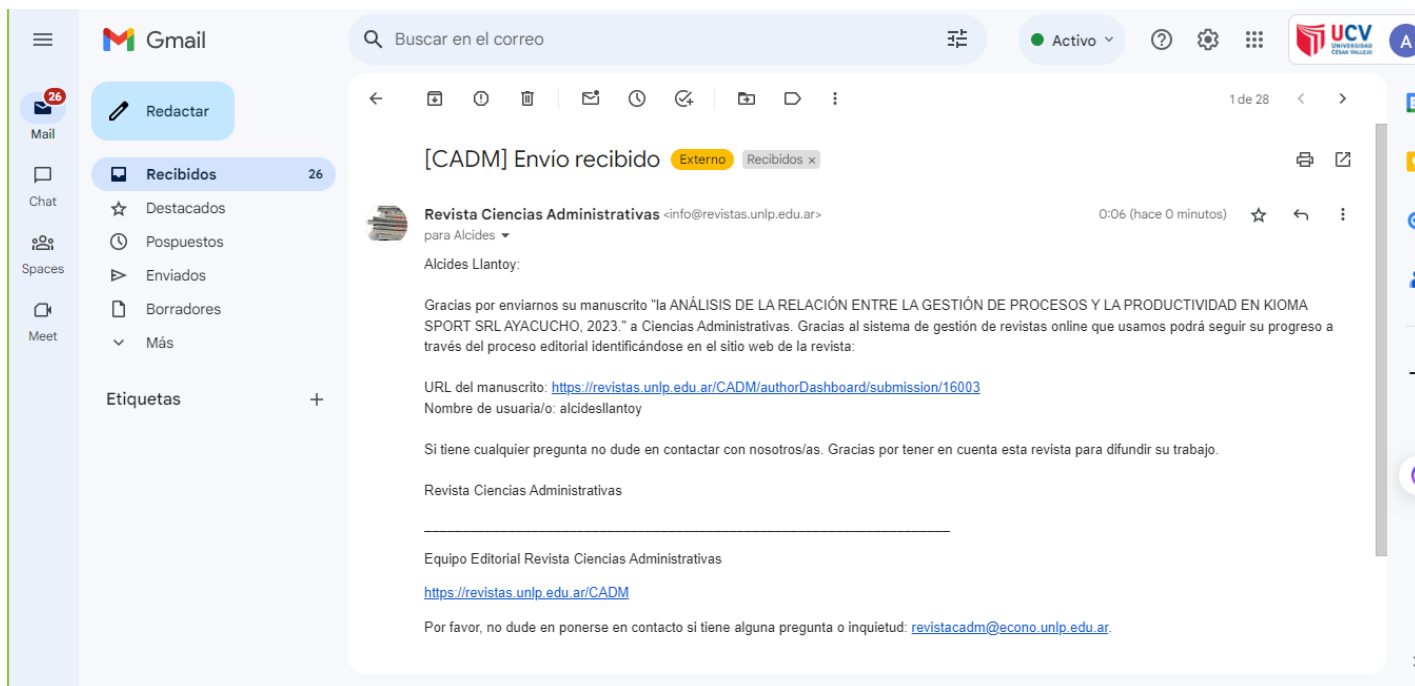
  
.....  
Oswaldo A. Ramos Ambrosio  
GERENTE GENERAL

Firma y Sello

Nombre y Apellidos.....

Cargo **Gerente General**

## Anexo 13. Evidencia envió del artículo científico



Anexo 14. Evidencia de la encuesta

