



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión por procesos y la productividad en los trabajadores de la  
empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL,  
Villa El Salvador, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Valverde Limaymanta, Lisse Estefani ([orcid.org/0000-0001-6425-506X](https://orcid.org/0000-0001-6425-506X))

**ASESOR:**

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio ([orcid.org/0000-0002-4489-8487](https://orcid.org/0000-0002-4489-8487))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, gracias por todo el apoyo, la confianza que me brindaron en esta etapa tan importante de mi carrera profesional, gracias por guiar cada paso que doy.

Gracias a Dios por haberme dado el regalo más hermoso, mi hija, el motor de mi vida, mi inspiración para lograr cada objetivo trazado.

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por haber permitido llegar hasta el final de mi tesis, a mi familia por confiar en mi por cada consejo y motivación para seguir adelante, gracias a todos por el apoyo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.	15
3.5 Procedimiento	16
3.6 Métodos de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIÓN	25
VII. RECOMENDACIÓN	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de juicio de expertos.	15
Tabla 2 Niveles de confiabilidad.	15
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de las variables.	16
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de la variable gestión de procesos.	17
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable gestión de procesos.	18
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de la variable productividad.	19
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable productividad.	20

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Percepción de la variable gestión de procesos.	17
Figura 2 Percepción del análisis.	18
Figura 3 Percepción de la variable productividad.	19
Figura 4 Percepción de la productividad.	20
Figura 5 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la gestión por procesos y la productividad de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.	21

## **Resumen**

El propósito del estudio fue investigar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL, ubicada en Villa El Salvador, durante el año 2021. En términos metodológicos, se adoptó un enfoque básico y un diseño no experimental de tipo transversal, con un enfoque correlacional y descriptivo, utilizando un método cuantitativo con un enfoque hipotético-deductivo. La muestra consistió en 97 colaboradores. Se implementó un cuestionario validado por expertos y se evaluó la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach. En relación con el objetivo principal, el 66,7% de los participantes indicaron que la gestión de procesos era de nivel regular, mientras que el 53,3% consideró que la productividad también era de nivel regular. Al evaluar la hipótesis planteada, se encontró un nivel de significancia de 0.000, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula debido a su valor inferior a 0.050. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.739, indicando una asociación positiva alta entre la gestión por procesos y la productividad de los empleados de la empresa.

Palabras clave: Gestión por procesos, productividad, factor capital, factor humano, factor tecnológico.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between process management and the productivity of the Tamara EIRL Lubricants and Parts center company, Villa El Salvador, 2021. In the methodological part, it was considered basic, the design was non-experimental cutting cross-sectional, at the same time the correlational design, the descriptive level, the quantitative approach, the hypothetical deductive method were assumed, with a population of 97 collaborators. Likewise, a questionnaire-type survey was applied that were duly validated by expert judgment and reliability was established using Cronbach's alpha. According to the general objective set, 66.7% state that process management has a regular level and 53.3% of those surveyed state that productivity has a regular level. Checking the hypothesis planted, it is possible to determine a level of sig. = 0.000, which, according to the rule, being less than 0.050, the H0 must be rejected, the correlation coefficient obtained is equal to 0.739, demonstrating a high positive association between management by processes and productivity in workers of the company.

Keywords: Management by processes, productivity, capital factor, people factor, technological factor.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Para abordar este problema es esencial identificar sus causas subyacentes. Principalmente, la crisis a nivel internacional procedente de la epidemia del Covid-19 ha generado repercusiones significativas, especialmente en aspectos económicos, sociales, políticos, de salud pública y ambientales. En este contexto, las empresas han sentido una mayor necesidad de buscar colaboradores que les permitan mantener sus operaciones de manera eficiente y óptima. Esto se refleja en la reducción de gastos operativos, lo que a su vez contribuye a la estabilidad económica de las empresas, especialmente en áreas como servicios, comercio e industria, que han experimentado impactos significativos (Cámara de Comercio de Bogotá, 2020).

En un mundo globalizado, las empresas están constantemente adaptándose al dinamismo del mercado para garantizar su crecimiento y sostenibilidad (Martínez, González, González y Cazanave, 2020). La gestión basada en procesos se muestra como un instrumento vital para optimar la productividad y conservar la competitividad frente a otras compañías. Sin embargo, en el contexto peruano, se observa una brecha entre los procesos implementados por las empresas y el cumplimiento de normativas gubernamentales para garantizar calidad y satisfacción al cliente (Palma, Movilla y Torres, 2020). En la actualidad, algunas empresas tradicionales en el mercado peruano, como Cerámica Lima, San Lorenzo y Aris, cuentan con certificación ISO 9001, pero su falta de actualización dificulta la eficiencia en la gestión de procesos. Es decisivo que las empresas se mantengan al día con las últimas prácticas para mejorar la calidad y satisfacción del cliente, lo que no solo beneficia la rentabilidad económica, sino también mejora el servicio ofrecido a la comunidad.

Según Paul J. Meyer, la calidad es el resultado de un proceso de planificación dirigido hacia la excelencia. Por lo tanto, todos los miembros de la empresa deben estar comprometidos con el cambio y orientados hacia la mejora continua de la empresa. Para mantener su presencia y rentabilidad a largo plazo, es esencial que las empresas busquen la mejora continua. Cerámica Lima ha logrado mantener su posición en el mercado a lo largo de los años mediante la producción constante de productos de alta calidad, a pesar de tener tres ubicaciones de fabricación en San Martín de Porres, San Juan de Lurigancho y

Punta Hermosa, con Lima como centro de operaciones. Durante el transcurso de los procedimientos logísticos, se ha notado un incremento en los retardos en la preparación y envío de modificaciones en los itinerarios previstos en el departamento de distribución. Esto se debe a la falta de actualización de los procedimientos, ya que se continúa utilizando una versión del año 2013, lo que dificulta la adaptación a los cambios que han surgido con el tiempo.

En el personal empleado en la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL, ubicada en Villa El Salvador durante el año 2021, incrementa la desvinculación y diferencias de inventario (ERI). Las desvinculaciones se reportan al área de Distribución y Ventas, sustentando el motivo; Luego Distribución genera la anulación de documentos entregados y/o posicionamiento de los documentos, ventas libera el pedido, recién almacén el stock liberado transfiere a bloqueado; Dentro del almacén, según el volumen operacional, se delega la tarea de búsqueda puntual a un colaborador, en el caso no ubique el producto, continúa bloqueado, pasa a la lista de inventario conteos cíclicos y/o general.

El personal encargado de supervisar los campos al finalizar el turno asume que las unidades se dirigen al almacén como de costumbre, lo que provoca que el despacho inicie en los procesos de validaciones físicas de las guías de remisión sin verificar adecuadamente. Durante este proceso, surgen problemas relacionados con el embalaje y la discrepancia entre los productos físicos y los registrados en la guía de remisión. El personal operador de montacargas intenta transferir los productos al lugar de embarque según lo indicado en la guía, pero puede surgir confusión debido a la similitud de los embalajes y características de los productos en las paletas. Estos problemas se informan de inmediato al supervisor, quien se comunica con el supervisor de campo para encontrar una solución. En caso de que el problema persista sin resolverse, se procede a desvincular el documento a entregar y retener la posición del documento hasta su resolución. Basándose en el contexto descrito, se busca analizar el entorno a través de métodos empleando técnicas como encuestas, entrevistas y observación directa, con el fin de reconocer y comprender los principales desafíos que se presentan en el contexto mencionado.

**El problema general** es: Problema General: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la productividad de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021? Asimismo, se consideró

**Problemas específicos:** a. ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el factor capital, el factor gente, el factor tecnológico de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021?.

En cuanto se refiere a la justificación teórica basada en la consideración de las teorías relevantes asociadas a ambas variables, lo que contribuye a ampliar el conocimiento de los colaboradores y a incorporar nuevos elementos al campo científico. Esta investigación adquiere una importancia significativa en el contexto actual, ya que se observan problemas derivados de la ausencia de estrategias de gestión de procesos. Por consiguiente, los colaboradores pueden obtener mayores beneficios para la empresa al cumplir con los compromisos establecidos. En cuanto a la justificación práctica, una vez obtenidos los resultados, estos se emplearán como bases para contar con pruebas que respalden las acciones dirigidas a mejorar los aspectos de la gestión de procesos que la empresa requiera para superar desafíos o encontrar alternativas de solución. En la justificación metodológica, una vez que los instrumentos han sido validados mediante el juicio de expertos, estos quedan disponibles para ser utilizados en futuras investigaciones.

Considerar el **Objetivo general:** a. Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021. **Objetivos específicos:** Establecer la relación entre la gestión por procesos y el factor capital, factor gente, factor tecnológico de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021

## II. MARCO TEÓRICO

Al emprender nuestra investigación, fue ineludible examinar los antecedentes nacionales relacionados con el tema. Huamán (2020) llevó a cabo un estudio titulado "La planificación estratégica y su relación con la gestión de procesos en la factoría Automotriz Habich S.A.C. del distrito de San Martín de Porres en 2020". Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo básico, utilizando un enfoque descriptivo correlacional y el método hipotético deductivo. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva significativa entre la planificación estratégica y la gestión de procesos, con un coeficiente de correlación de 0.513 y un valor de significancia de 0.000.

Atoche y Reyna (2020) llevaron a cabo una investigación sobre el impacto de la gestión por procesos en la satisfacción del cliente en el Terrapuerto Trujillo durante el año 2019. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo básico, con un enfoque descriptivo correlacional. Se utilizó una muestra de 385 clientes del Terrapuerto, donde se emplearon cuestionarios como herramienta de recolección de datos. Los resultados indicaron que el 65% de los encuestados consideraban que la capacitación del personal en gestión de procesos era deficiente, mientras que el 78% mencionó que la calidad y la atención al cliente eran insatisfactorias. Se identificó una correlación moderada entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de 0.756.

Por otro lado, Castañeda (2019) investigó la relación entre la gestión de procesos y la productividad logística en la empresa Prosegur Lima durante el año 2019. Este estudio se enmarcó en el paradigma cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 80 colaboradores, y se emplearon cuestionarios validados por juicio de expertos y evaluados en términos de fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados mostraron una correlación significativa entre la gestión de procesos y la productividad, con coeficientes de correlación de 0.975 y 0.864 respectivamente.

Pérez y Quispe (2018) llevaron a cabo una investigación denominada "Gestión por procesos y su impacto en la productividad laboral en el departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito NSR Cajamarca en 2018". Este estudio se enmarcó en el paradigma cuantitativo, con un diseño no experimental de

tipo básico y un enfoque descriptivo. Los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral.

Por otro lado, De Benedetti (2018) exploró la relación entre la innovación tecnológica y la productividad en la empresa Farmagro Los Olivos en 2018. Esta investigación se situó dentro del paradigma cuantitativo y adoptó un enfoque aplicativo, con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 80 colaboradores y se utilizó un cuestionario validado por expertos para la recolección de datos. Los resultados demostraron una correlación positiva y significativa entre la innovación tecnológica y la productividad.

En el ámbito internacional, Mejía (2021) realizó un estudio utilizando datos de REGCOL 1.0, examinando el flujo regulatorio en nueve sectores productivos en Colombia entre 1991 y 2014. Los hallazgos indicaron una relación negativa entre el nivel de regulación y la productividad total de los factores.

Brito (2020) identificó los criterios de productividad del talento humano en fundaciones de intervención social en Colombia. Esta investigación se basó en un enfoque positivista dentro del paradigma cuantitativo, con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo. Los resultados demostraron una alta confiabilidad del instrumento y revelaron los criterios de productividad del talento humano en fundaciones de intervención social.

Salazar (2019) investigó la influencia de la productividad empresarial en la competencia de empresas medianas manufactureras textiles en Ecuador. Este estudio se llevó a cabo dentro del paradigma cuantitativo, con un diseño cuasi experimental de tipo descriptivo. Los resultados mostraron una relación moderada entre la productividad empresarial y la competitividad de las empresas.

Castañedo (2018) en su investigación titulada "Orientaciones para la aplicación efectiva de modelos conceptuales en el perfeccionamiento de la gestión de procesos para las universidades del siglo XX", con el que pretende entender el papel fundamental de las universidades en la vida intelectual de los pobladores, y en base a ello, el propósito del autor es proponer una propuesta en la que haga llegar algunas sugerencias a las universidades para que puedan hacer reflexión básica operativa, que va estar orientado a reforzar el cumplimiento del logro de la productividad, teniendo en cuenta que las universidades tienen programas y especialidades que deben formar profesionales teniendo en cuenta de las

necesidades de profesionales que tiene el país, para poder solucionar sus problemas que afronta

Por lo tanto, se exploró la variable bajo el marco teórico de la gestión por procesos. Según Ríos (2014), este enfoque destaca que las empresas se han basado en los principios de Taylor, donde los asociados independientes eran los que controlaban las circunstancias, con el objetivo de "incrementar la productividad". Esto condujo a un aumento en la productividad y ganancias significativas, en ocasiones más allá de lo esperado. En la actualidad con estas experiencias, las empresas deben tomar estrategias para iniciar las innovaciones, tratando de implementar estrategias que produzcan y que esa producción sea competitiva en los mercados para dejar bien sentado el nombre de la institución, con una buena propaganda de ofrecer servicios de alta calidad a sus beneficiarios.

Scucuglia (2009) indicó que adoptar un enfoque de gestión basado en procesos es fundamental, ya que facilita la planificación estratégica y fomenta ajustes en las estrategias metodológicas. Esto permite la programación de actividades y responsabilidades, así como la aplicación rápida y oportuna de medidas beneficiosas. Por otro lado, Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2009) observaron que, en la actualidad, las empresas afrontan una competencia intensa debido al aumento del consumo por parte de los usuarios. Por lo tanto, es esencial adaptarse a la globalización y mejorar de forma continua los productos y servicios para brindar un mejor servicio al cliente.

Según De Sordi (2009), el enfoque de gestión por procesos busca la mejora continua de la producción o servicio de la empresa, empleando estrategias para acrecentar la calidad de servicios y la producción, así como mejorar la organización para continuar elevando el nivel de satisfacción del usuario.

Una característica clave de una gestión efectiva que abarca los procesos es la técnica de mapeo y documentación de las etapas involucradas en la elaboración de productos y servicios.

Bravo (2016) describe la gestión por procesos como un método sistemático que busca comprender, identificar y mejorar el valor añadido de los procesos dentro de una organización, con el fin de incrementar la satisfacción del cliente.

Tananta y Bardales (2020) explican la gestión por procesos como la sucesión de actividades realizadas en la organización con la clara finalidad de lograr un

objetivo específico. Los procesos actúan como medios para transformar las diversas actividades realizadas por el personal y las materias primas en resultados tangibles.

También, Matute, Avila y Avila (2020) entendieron que, gestionar por procesos consiste en realizar el planeamiento de control, nos conlleva conocer, delinear, documentar, cuantificar, con la finalidad de dar seguimiento, haciendo la vigilancia, mejorando los procesos de negocios actualizados afín de ir buscando resultados satisfactorios acorde con los objetivos de la empresa. Además, Orellana et al. (2020) proporcionaron una definición de gestión por procesos como el método para administrar la identificación a través de procesos, enfocándose en la búsqueda de calidad y utilizando los procesos como medios sustentables de lograr los objetivos determinados por la organización y satisfacer a sus usuarios.

Espinosa, Castro, López y Arencibia (2020) caracterizaron la gestión por procesos como un método de organización que garantiza que diversas actividades estén estructuradas de manera que los colaboradores de la institución puedan desempeñar sus funciones de modo eficaz, alineadas con los servicios o productos ofrecidos. Por otro lado, Pérez et al. (2020) coincidieron en señalar que la gestión a través de procesos es el enfoque utilizado para llevar a cabo la gestión, con el propósito de alcanzar metas mediante la aplicación sistemática de los procesos internos para cumplir con las funciones asignadas.

Además, Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2019) resaltaron la relevancia de integrar la gestión basada en procesos en la planificación, con el objetivo de responder a las necesidades tanto de los usuarios como de los usuarios de los servicios, y ajustarse a las demandas de la empresa. Cada uno de estos procesos se enfoca en los procedimientos, siendo esenciales para ganar posicionamiento en un mercado cada vez más competitivo. Este proceso se distingue por varios aspectos: (a) el cliente, que evalúa el servicio recibido, (b) las diferentes formas de atención, (c) la importancia de un diagnóstico inicial para establecer un propósito y orientar a los pacientes hacia la recuperación, y (d) los logros de los pacientes en su proceso de recuperación, como mencionó Capcha (2019), quien destacó que toda gestión relacionada con los procesos establece pautas e indicadores que son fundamentales para mejorar los servicios, considerando la situación actual de los procesos en curso (Ruíz, López et al., 2016).

A continuación, detallamos las dimensiones de la gestión de procesos:

**La primera dimensión: Estrategia**, según Bravo (2016), se entiende por estrategia, los diferentes diseños que guían los procesos de la empresa, así, por ejemplo, la directriz que se puede dar referente al área de abastecimiento en cualquiera de los negocios, así como también influye, orientar en cuanto se refieres aspectos de la calidad, prevención y responsabilidad social, así como también conocer lo que desea o necesita el cliente, siendo el principal insumo e indicador para su elaboración. Asimismo, Barrios, Contreras y Olivero (2019).

Comprendieron que la estrategia implica comprender las demandas y necesidades de los usuarios, que son considerados como los principales elementos para su formulación. La estrategia adoptada por la organización debe ser apropiada y reconocida para que pueda ser valorada y, si es necesario, mantenerse dentro de la institución.

En la segunda dimensión: Personas, según Bravo (2016), se hace referencia a la participación de individuos competentes en el trabajo, que posean las habilidades adecuadas para desempeñarse en los roles laborales, considerando también la infraestructura de la organización y la calidad de vida de los empleados. Sin embargo, Ramírez, Lay y Sukier (2020) señalaron que implica la participación de personas con diversos niveles de responsabilidad y liderazgo en cada uno de sus componentes. Además, se destaca la importancia de analizar las habilidades de los trabajadores para asignarlos a los puestos de trabajo correspondientes en función de sus capacidades.

**En la tercera dimensión: Procesos**, según Bravo (2016), se resaltó la importancia de evaluar la fluidez y robustez del proceso en el que se lleva a cabo, enfatizando en la necesidad de realizar evaluaciones para corregir posibles fallos en primera instancia, sin depender excesivamente de planes contingentes. Además, se destacó que los procesos representan el camino para cumplir con lo planificado, requiriendo una descripción precisa de las actividades a realizar para evitar errores y evitar posibles fracasos. Capcha (2019) agregó que los líderes de la empresa, como los gerentes, deben comunicar claramente los objetivos de la institución para motivar a los colaboradores a desempeñarse mejor y alcanzar las metas, fomentando la mejora continua de la organización. Para lograrlo, es fundamental la participación consciente de todos los trabajadores y mantener un



ambiente de trabajo saludable y tranquilo para realizar las actividades de manera coordinada, lo cual es crucial para el éxito de la institución.

**En la cuarta dimensión:** Estructura, según Bravo (2016), se comprendió que la estructura organizacional se representa en un organigrama, que define las jerarquías y las relaciones e interacciones con otras entidades. Se enfatizó en que las jerarquías en una institución ayudan a establecer las responsabilidades de cada miembro y a coordinar las actividades entre las diferentes áreas de la organización. Además, Zamora (2017) señaló que la estructura organizacional determina cómo se asignan las funciones a los colaboradores, brindando control sobre las actividades realizadas y asegurando que se cumplan según el cronograma establecido.

**En la quinta dimensión:** Tecnología, según Bravo (2016), se enfocó en la necesidad de que los colaboradores utilicen tecnologías para llevar a cabo sus actividades, resaltando la importancia de realizar investigaciones sobre su uso para mejorar el desempeño en las tareas laborales. Además, Salvador, Llanes y Velázquez (2019) afirmaron que la tecnología ha optimizado la producción y la productividad, reduciendo la demanda de mano de obra y convirtiéndose en una herramienta esencial para el crecimiento y la sostenibilidad empresarial en un entorno competitivo y en constante cambio.

**El enfoque teórico** sobre el aumento de la productividad, según Robbins y Judge (2009), sostiene que una empresa es productiva cuando logra optimizar sus procesos, minimizar costos y maximizar beneficios. Este concepto de productividad está estrechamente vinculado a la gestión de la competitividad humana, la eficacia y la eficiencia en la obtención de la calidad total del producto o servicio.

Robbins y Judge (2009) indican que la productividad es el principal objetivo para los directivos responsables de dirigir una organización. Consideran que los recursos son administrados por personas que utilizan sus habilidades para producir bienes de manera eficiente, con el objetivo de mejorar continuamente la producción. En este sentido, cualquier mejora implica la capacidad de las personas para generar cambios y progreso.

Chiavenato (2009) destaca tres factores motivacionales que destacan en la productividad de los individuos: los objetivos individuales, la relación entre la productividad y los objetivos personales, y la Interpretación de la habilidad para

afectar la forma de producción. Según estos factores, se puede mejorar la productividad.

Otros autores, como Ugah (2008) y Peters y Waterman (1985), señalan que el enfoque sistemático de la producción está influenciado por las características del comportamiento individual de las personas. Esto implica la participación de procesos pedagógicos y psicológicos en la forma en que se produce en una organización.

En relación con la variable de productividad, García (2017) explica que la productividad se refiere a la proporción entre los resultados obtenidos y los recursos empleados, además de considerar la calidad y fiabilidad de los productos para ser aprobados por los usuarios.

Moyano et al. (2020) expresan que se manifiesta en términos de calidad, volumen de producción, reducción de costos y márgenes de ganancias. Además, consideran crucial examinar el rendimiento de la inversión y evaluar los elementos externos que podrían representar un riesgo para la inversión.

Salazar y sus colegas (2020) señalan que los datos utilizados en los inventarios y las finanzas representan una valiosa fuente de información para la alta dirección al momento de plantear estrategias que impulsen el crecimiento y la sostenibilidad de la empresa. Las empresas se consideran más productivas al gestionar los recursos de manera rápida, sin dejar merma, haciendo uso de menos tiempo y con un permanente monitoreo y evaluación del rendimiento, en aras de optimizar procesos y reducir los riesgos a fin de evitar que afecte a la productividad.

Salazar, et al (2020) destacaron la importancia del análisis situacional de la empresa, subrayando que este análisis es fundamental para la implementación de planes de acción que contribuyan a mejorar su situación.

Es recomendable que los trabajos planteados en la programación deben ser sustentables y basado en los datos de diagnóstico de finanzas de la empresa, los que van estar orientados a la mejora dentro de la empresa. Corresponde a los encargados, especialmente a los gerentes, utilizar estos antecedentes como base informativa para tomar decisiones específicas respecto al nivel de productividad demostrado por la empresa en los últimos años. También indica la importancia de realizar una evaluación de la relevancia y mejora de los procesos internos de la

empresa. La administración cumple las actividades que busca mejorar los objetivos de una entidad, así como en la aplicación de políticas de calidad y la gestión del personal.

Al realizar el estudio de la productividad, se tiene en cuenta 3 dimensiones de suma importancia, entre ellos Dimensión 1. **Factor capital** según García (2017) el capital influye el total de la inversión, en la que se tiene que tener en cuenta

Los materiales de forma física que se han utilizado en la elaboración de los productos. Lo que hemos señalado constituye una parte esencial del capital tangible de la empresa, que incluye elementos como edificios, terrenos, equipos, maquinaria y herramientas. La inversión realizada en estos activos de producción debe ser recuperada en un período de tiempo adecuado, seguido de una continua reinversión para mantener la generación de ganancias para los inversionistas.

Xu, et al (2020) indicó que con el transcurso del tiempo, es necesario actualizar la empresa para mejorar su productividad, competitividad y liderazgo en el mercado, además de estar preparados y ser adaptables a la rapidez de los cambios que demanda la competitividad actual. El crecimiento empresarial se reflejara en el aumento del capital y de las utilidades, el rumbo sincronizado de las partes y el posicionamiento de la empresa. Es recomendable además para tener un crecimiento sostenido, la reinversión del 10% de las utilidades.

Fassio, et al (2020) manifiesta que el capital de la empresa lo conforman sus recursos, los cuales permitirán el logro de las metas.

En la segunda dimensión, denominada Factor Humano según García (2017), se destaca que los dos elementos, capital y recursos humanos, no son contradictorios, sino que se complementan mutuamente. En algunas empresas altamente tecnificadas hay escasa presencia de mano de obra, en cambio en otras empresas que no hace mucha inversión en maquinarias, va ser importante de mucho calibre la mano de obra que se emplea, resultando ser más importante que el capital. En la actualidad, la automatización y la digitalización de los procedimientos de producción están disminuyendo considerablemente la necesidad de mano de obra, lo que resulta en una reducción en la cantidad de puestos de trabajo disponibles.

Silva et al (2018) expresaron que una buena gestión del talento humano conlleva a una empresa hacia la producción, competitividad y la consecución de la

eficacia de los bienes y/o servicios; por ende la satisfacción total del cliente. Es por eso que las empresas enfocadas en la eficiencia y eficacia se preocupan por hacer la inversión en tiempo y dinero para encontrar personal con talento para ocupar esos puestos de trabajo. Encontrar personas con idoneidad para el cargo es importante e incidiendo en su especialización y perfeccionamiento redundará en el crecimiento, beneficio de los objetivos y metas, y por consiguiente el éxito empresarial.

En la dimensión 3, **factor tecnológico** conforme García (2017), se explica detalladamente que la tecnología y sus avances conllevan una diversidad de significados, que inicialmente pueden ser bastante amplios en su alcance y luego se vuelven más específicos, tales como la forma de producción de bienes, así como de servicio en la participación del servicio humano. Además de esto, se sostiene que la tecnología juega un papel crucial en la creación, desarrollo y funcionamiento de distintas herramientas.

Hernández, et al (2017) describieron cómo la tecnología está constantemente evolucionando, lo que lleva a que las empresas se vuelvan más eficientes y competitivas. Muchas empresas han decidido actualizar sus instalaciones y, por lo tanto, han mejorado sus métodos de trabajo. No obstante, en la actualidad, las empresas están centradas en aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas que ofrecen estas nuevas tendencias, entrando de lleno en la era de la automatización y la digitalización

Jiménez, et al (2018) apreciaron que la tecnología es un instrumento de perfeccionamiento empresarial, que admite fundamentalmente la optimización de mano de obra, minimización de tiempos de producción, volumen y calidad de producto o servicio. La utilización de tecnologías nuevas demanda también cambios en las empresas acorde al nivel de tecnificación para no afectar el cumplimiento de metas y que garantice la competitividad esperada.

Teorías de la productividad, La productividad se logra en función a la inversión en muchos factores de la producción como tecnologías nuevas, gestión de recursos humanos, capitales socios o inversionistas. Pero para que se cumpla este plan es necesario realizar un plan en la que se trace toda la direccionalidad que debemos seguir hasta llegar a la producción.

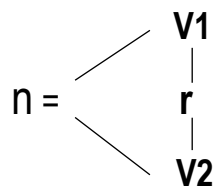
### III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque metodológico adoptado fue de tipo básica, siguiendo la categorización propuesta por Sánchez y Reyes (2016), quienes la describen como teórica, ya que los resultados obtenidos contribuirán tanto a la formulación de nuevas teorías como al fortalecimiento de las teorías existentes (p. 46).

##### **Diseño de la investigación**

La metodología de investigación elegida fue de naturaleza no experimental y transversal, lo que implica la recopilación de datos en un solo punto en el tiempo sin manipular variables ni inducir cambios, conforme a la definición proporcionada por Hernández y Mendoza (2018, p.150). El procedimiento empleado se estructuró de la siguiente manera:



Dónde:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Gestión por procesos
- V2 : Productividad
- r : Correlación

##### **Enfoque de investigación**

Respecto al enfoque de la investigación, según Hernández y Mendoza (2018), es cuantitativo donde se utilizaron cuestionarios para recopilar datos y ofrecer pruebas numéricas que respalden las hipótesis propuestas.

##### **Método de investigación**

Se adoptó el enfoque hipotético deductivo, siguiendo la metodología propuesta por Bernal (2016). Este método implica comenzar con hipótesis y luego llegar a conclusiones a través de la interpretación de los datos recopilados.

### **Nivel de investigación**

Se categorizó como descriptivo correlativo, con la finalidad de detectar la conexión entre las variables analizadas y entender el nivel de asociación entre ellas en una muestra o población determinada, tal como lo establecieron Sánchez y Reyes (2016, p. 91).

### **3.2 Variables y operacionalización**

La gestión por procesos, según Bravo (2016), se define como una disciplina que aborda la gestión de manera integral, considerando todos los aspectos relacionados con los procesos organizacionales, propiciando que todos los miembros de una institución logren tener confianza plena por parte de sus clientes, por medio de la identificación, la presentación, formalización y mejoramiento efectiva.

#### **Definición conceptual de la variable: Productividad**

De acuerdo con García (2017), se argumenta que la productividad se manifiesta en los resultados que muestran la correspondencia entre los productos generados y los insumos utilizados en el proceso de producción. El índice de productividad señala la eficacia de utilizar adecuadamente todos los elementos involucrados en el plan de producción durante un período específico.

#### **Definición operacional de la variable: Gestión por procesos**

La variable "Gestión por procesos" se lleva a cabo considerando sus dimensiones, como estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología, desglosadas en partes y medidas mediante indicadores. Se emplean estos indicadores con el fin de convertir la variable en algo medible mediante herramientas de recolección de datos.

#### **Definición operacional de productividad**

Con respecto a productividad, su definición operacional se basa en tres dimensiones: factor capital, factor humano y factor organizativo, cada uno de los cuales cuenta con indicadores específicos. Estos indicadores se emplean para desarrollar instrumentos, como cuestionarios, que se utilizan para seleccionar informaciones inevitables.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población, muestra y proceso de muestreo, se sigue la perspectiva delineada por Hernández et al. (2014), quienes describen la población como un conjunto de elementos que comparten características comunes, mientras que la muestra representa un subgrupo que refleja esas mismas características. Para este estudio, se tomó en cuenta una población conformada por 97 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 57 trabajadores mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia.

### 3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.

Respecto a la estrategia y herramienta empleadas para recopilar información, se empleó un cuestionario, en línea con la descripción proporcionada por Valderrama (2015), el cual facilita la evaluación de niveles de comprensión, escalas y actitudes. La validez del instrumento, tal como explica Soto (2014), se evalúa mediante el acuerdo entre los evaluadores respecto a la pertinencia, relevancia y claridad de las preguntas.

**Tabla 1**

*Validación de juicio de expertos.*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Nerio Janampa Acuña	Aplicable
Experto 2.	Dr. Chantal Juan Jara Aguirre	Aplicable
Experto 3.	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable

De acuerdo con Valderrama (2015), un instrumento es considerado fiable cuando genera resultados coherentes y replicables en diversos entornos.

**Tabla 2**

*Niveles de confiabilidad.*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Hogan (2004) desarrolló una escala de evaluación con el propósito de medir la confiabilidad.

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad de las variables.*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión de procesos	0.89	30
Productividad	0.86	30

Nota: Análisis Estadístico SPSS

De acuerdo con el coeficiente alfa de Cronbach, se alcanza un nivel de confiabilidad elevado en ambas variables.

### **3.5 Procedimiento.**

En principio, se redactó una carta dirigida al gerente solicitando su autorización para llevar a cabo el estudio. Una vez obtenida la aprobación, se procedió a realizar la encuesta a los miembros de la muestra. Posteriormente, los datos recopilados fueron procesados para su interpretación.

### **3.6 Métodos de análisis de datos.**

Se utilizó inicialmente Microsoft Excel 2016 para organizar la información, seguido por el programa IBM SPSS Statistics 25 para procesar los datos y obtener resultados. Se utilizó el análisis estadístico descriptivo para comprender la información presentada en tablas y gráficos, mientras que se aplicó el análisis estadístico inferencial para verificar las hipótesis planteadas en el estudio

### **3.7 Aspectos éticos**

Desde una perspectiva ética, se obtuvo la aprobación de las autoridades competentes y del gerente de la empresa antes de iniciar la investigación. Se garantizó la confidencialidad de los datos recopilados durante la aplicación de la encuesta, y se aseguró que el estudio fuera original y libre de plagio.



## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

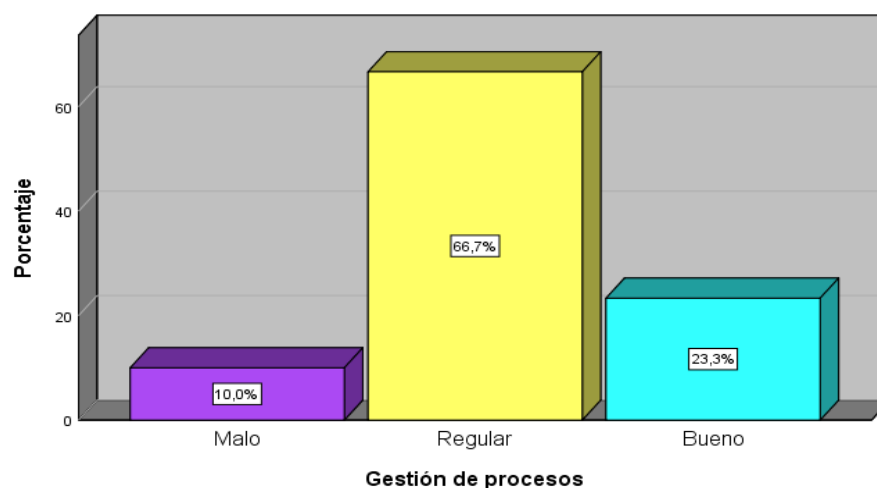
**Tabla 4**

*Frecuencia y porcentaje de la variable gestión de procesos.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	3	10%
	Regular	20	66,7%
	Bueno	7	23,3%
	Total	30	100%

**Figura 1**

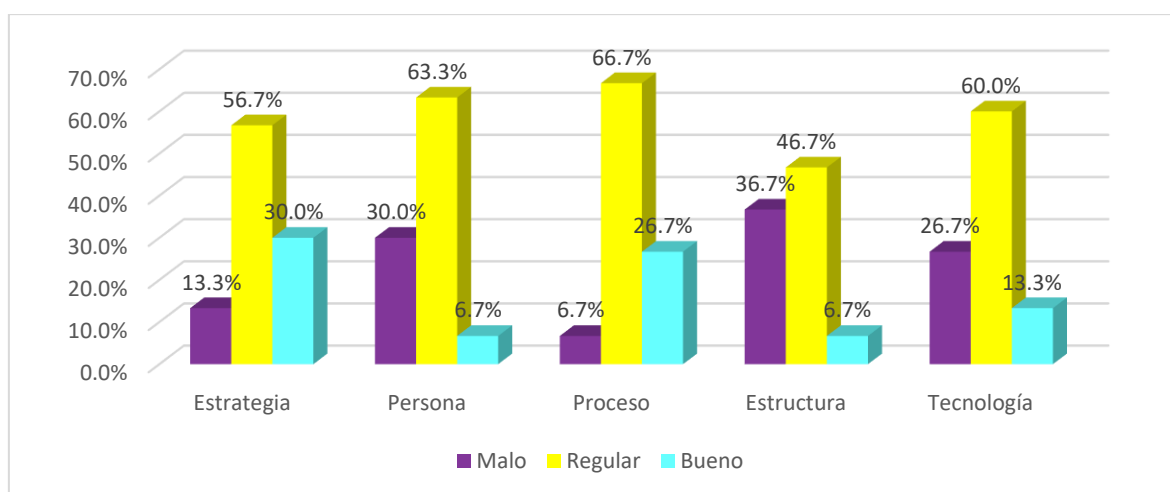
*Percepción de la variable gestión de procesos.*



Según la percepción de los encuestados, los hallazgos revelan que el 66,7% de los participantes consideran que la gestión de procesos se sitúa en un nivel regular. Un 23,3% de los encuestados la califican como buenas para la entidad, mientras que el 10% restante la juzgó como malo para la organización.

**Tabla 5***Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable gestión de procesos.*

		Estrategia		Persona		Proceso		Estructura		Tecnología	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válid o	Malo	4	13,3%	9	30%	2	6,7%	8	36,7%	7	26,7%
	Regular	17	56,7%	19	63,3%	20	66,7%	14	46,7%	16	60%
	Bueno	9	30%	2	6,7%	8	26,7%	8	6,7%	7	13,3%
	Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

**Figura 2***Percepción del análisis.*

Según las percepciones logrados, se evidencia que en la dimensión estrategia, el 56,7% de los encuestados considera que el análisis tiene un nivel regular, mientras que el 30% lo califica como bueno para la entidad y el 13,3% lo percibe como malo. En cuanto a la dimensión persona, el 63,3% señala que se encuentra en el nivel regular, el 30% lo percibe como malo y el 6,7% lo considera bueno. Respecto a la dimensión proceso, el 66,7% lo describe como regular, el 26,7% lo evalúa como bueno y el 6,7% como malo. En relación con la dimensión tecnología, el 46,7% se observa como regular, el 36,7% la considera buena y el 6,7% la califica como mala. Finalmente, en la dimensión estructura, el 53,3% la clasifica como regular, el 26,7% la valora como buena y el 13,3% la percibe como mala.

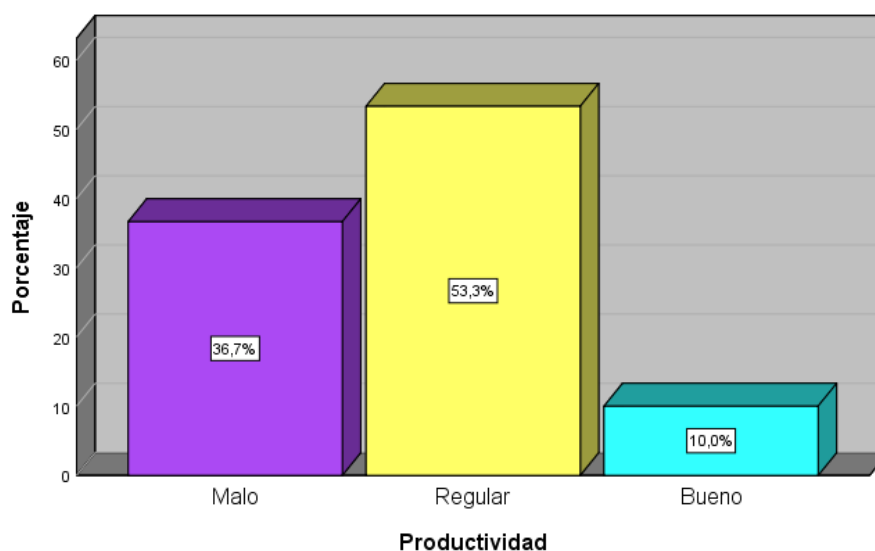
**Tabla 6**

*Frecuencia y porcentaje de la variable productividad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	11	36,7%
	Regular	16	53,3%
	Bueno	3	10%
	Total	30	100%

**Figura 3**

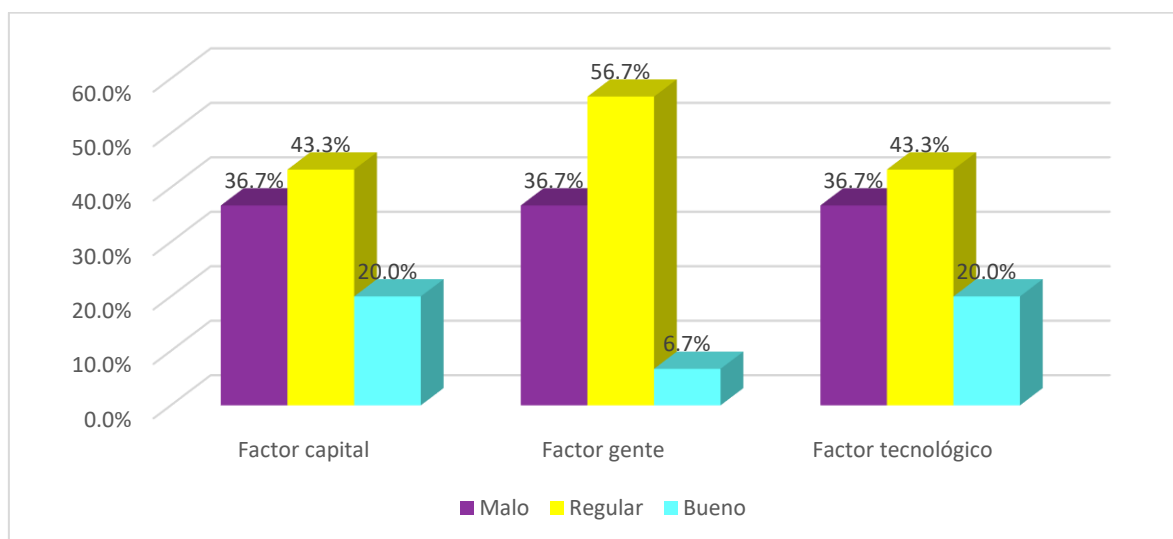
*Percepción de la variable productividad.*



La percepción de los encuestados revela que el 53,3% señaló que la productividad se sitúa en regular, mientras que el 36,7% la calificó como malo para la entidad. Además, el 10% de los encuestados expresaron que es buena para la organización.

**Tabla 7***Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable productividad.*

		Factor capital		Factor gente		Factor tecnológico	
		f	%	f	%	f	%
Válido	Malo	11	36,7%	11	36,7%	11	36,7%
	Regular	13	43,3%	17	56,7%	13	43,3%
	Bueno	6	20%	2	6,7%	6	20%
	Total	30	100%	30	100%	30	100%

**Figura 4***Percepción de la dimensión de la productividad.*

La interpretación de los resultados sobre la productividad indica que el 43,3% de los encuestados opinan que el análisis de la dimensión del factor capital tiene un nivel regular, mientras que el 36,7% lo evalúa como malo para la entidad. Por otro lado, el 20% de los participantes señaló que es buena. En cuanto a la dimensión del factor gente, el 56,7% de los encuestados la calificaron como regular, el 36,7% como mala, y el 6,7% la percibió como buena. Respecto a la dimensión del factor tecnológico, el 43,3% de los participantes la calificó como regular, el 36,7% como mala y el 20% la consideró buena.

## 4.2 Análisis inferencial

### Hipótesis general

Hipótesis nula (H0): No hay una correlación entre la gestión por procesos y la productividad de la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL, ubicada en Villa El Salvador en el año 2021.

Hipótesis alternativa (H1): Existe una correlación entre la gestión por procesos y la productividad de la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL, ubicada en Villa El Salvador en el año 2021.

### Figura

5

*La correlación de la muestra no paramétrica, utilizando el coeficiente de Spearman, entre la gestión por procesos y la productividad*

			Gestión de procesos	Factor capital	Factor gente	Factor tecnológico	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,501**	,855**	,500**	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,005	,000	,005	,000
		N	30	30	30	30	30
Factor capital	Factor capital	Coeficiente de correlación	,501**	1,000	,491**	1,000**	,891**
		Sig. (bilateral)	,005	.	,006	.	,000
		N	30	30	30	30	30
Factor gente	Factor gente	Coeficiente de correlación	,855**	,491**	1,000	,491**	,809**
		Sig. (bilateral)	,000	,006	.	,006	,000
		N	30	30	30	30	30
Factor tecnológico	Factor tecnológico	Coeficiente de correlación	,500**	1,000**	,491**	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	,005	.	,006	.	,000
		N	30	30	30	30	30
Productividad	Productividad	Coeficiente de correlación	,739**	,891**	,809**	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	30	30	30	30	30

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

Al examinar los resultados de la tabla de correlaciones, con un nivel de significancia de 0.000, que es inferior al umbral de decisión de 0.050, se concluye en el rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis alternativa.

Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0.739, indicando una relación positiva fuerte entre la gestión por procesos y la productividad en los empleados de la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL en Villa El Salvador en el año 2021.

De manera similar, al rechazar la  $H_0$  y aceptar la hipótesis alternativa, se observa un coeficiente de correlación de 0.501, demostrando una relación positiva moderada entre la gestión por procesos y el factor capital en los trabajadores de la misma empresa.

Además, se evidencia una relación positiva fuerte entre la gestión por procesos y el factor humano en los empleados de la empresa, así como una relación positiva fuerte entre la gestión por procesos y el factor tecnológico en la misma organización. Todos estos resultados corresponden a la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL en Villa El Salvador, durante el año 2021.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general planteado, dirigido a determinar las relaciones entre la gestión por procesos y la productividad de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL en Villa El Salvador durante el año 2021, se ha observado que el 66,7% de los participantes perciben que la gestión por procesos se encuentra en un nivel regular, mientras que el 23,3% la considera buena y el 10% la califica como mala para la organización. El coeficiente de correlación obtenido, que es de 0.739, indica una asociación positiva alta entre la gestión por procesos y la productividad en los trabajadores de dicha empresa.

La gestión por procesos, definida por Bravo (2016), consiste en determinar cómo se gestionan los procesos, cuyos resultados ayudan a los miembros de la institución a alcanzar resultados positivos y significativos, generando confianza en los clientes sobre los servicios o productos que se ofrecen. Por otro lado, la productividad, definida por García (2017), está relacionada con los productos obtenidos y los insumos utilizados en la producción, reconociendo la optimización necesaria de cada uno de los factores que intervienen en el proceso productivo.

En relación con el primer objetivo específico, centrado en establecer las relaciones entre la gestión de procesos y el factor capital de la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL en Villa El Salvador durante el año 2021, se ha observado que el 43,3% de los encuestados considera que el factor capital tiene un nivel regular, mientras que el 36,7% lo percibe como malo y el 20% como bueno. Los resultados han llevado a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Basándose en la teoría de García (2017), el factor capital influye en todos los elementos físicos utilizados en la fabricación de productos, y su recuperación debe ser razonable y rentable para los empresarios.

En cuanto al segundo objetivo específico, destinado a establecer la relación entre la gestión por procesos y el factor humano de la empresa, se ha concluido que el 56,7% de los participantes considera que el factor humano tiene un nivel regular, mientras que el 36,7% lo califica como malo y el 6,7% como bueno. Los resultados han llevado a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Basándose en la teoría de García (2017), los factores capital y humano no son

independientes, y ambos son complementarios en función de las necesidades de la empresa.

En relación con el tercer objetivo específico, orientado a identificar la relación entre la gestión por procesos y el factor tecnológico de la empresa, se ha encontrado que el 43,3% de los encuestados considera que el factor tecnológico tiene un nivel regular, mientras que el 36,7% lo califica como malo y el 20% como bueno. Los resultados han llevado a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Basándose en la teoría de García (2017), la tecnología se refiere a la construcción de maquinarias diseñadas para cumplir un determinado fin dentro de la empresa, y debe estar diseñada para ser manejada por las personas, especialmente en tareas administrativas.

En conclusión, los resultados obtenidos confirman la relación positiva entre la gestión por procesos y la productividad, así como su influencia en los factores capital, humano y tecnológico en la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL en Villa El Salvador durante el año 2021. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas realizadas por Castañeda (2019) y Atoche y Reyna (2020), que también encontraron relaciones significativas entre la gestión por procesos y otros aspectos empresariales.



## VI. CONCLUSIONES

Primero: Se ha comprobado una relación significativa ( $r = 0,739$ ;  $p < 0,05$ ) entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.

Segundo: Se ha constatado una relación significativa ( $r = 0,501$ ;  $p < 0,05$ ) entre la gestión por procesos y el factor capital en la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.

Tercero: Se ha evidenciado una relación significativa ( $r = 0,855$ ;  $p < 0,05$ ) entre la gestión por procesos y el factor humano en la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.

Cuarto: Se ha verificado una relación significativa ( $r = 0,500$ ;  $p < 0,05$ ) entre la gestión por procesos y el factor tecnológico en la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Se sugiere al gerente general en la entidad implementar un sistema de gestión por procesos, el cual establecerá un enfoque estructurado para mejorar continuamente las actividades organizativas. Esto implica el reconocimiento, la elección, la descripción, la documentación y el perfeccionamiento continuo de los procesos, con el objetivo de lograr un avance o mejora constante en la producción de la entidad.

Segundo: Se aconseja a la empresa mantener un mejor control sobre los factores capitales, que comprenden los activos en los que se ha invertido y que contribuyen a la producción, como maquinaria, equipos, instalaciones, almacenamiento, transporte, entre otros. Un manejo eficiente de estos elementos influye positivamente en la eficacia de la productividad de la empresa.

Tercero: Que la empresa gestione de manera efectiva el factor humano, ya que este influye en el bienestar emocional de los empleados, sus preferencias y otros aspectos ergonómicos. Es importante considerar estrategias que promuevan un ambiente laboral saludable y motivador, lo cual puede impactar positivamente en la productividad.

Cuarto: Se recomienda a la empresa mantenerse al día y siempre incorporar tecnología de vanguardia. La actualización tecnológica juega un papel importante en el avance de la productividad al facilitar la automatización de tareas y la minimización de errores. Es fundamental comprender que el efecto de la tecnología en las organizaciones va más allá de los procesos de producción, impactando en múltiples áreas de la empresa.

## REFERENCIAS

- Albán, M., Vizcaíno, G., & Tinajero, F. (2017). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. *UTCiencia" Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo"*, 1(3), 140-149.
- Atoche, L. y Reyna, J. (2020). *Gestión por procesos en la operación de embarque y su incidencia en la satisfacción del cliente del terrapuerto Trujillo, 2019* (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Barrios, K., Contreras, J. y Olivero, E. (2019). La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114.
- Beltrán, M. Carmona, G, Carrasco, L., Rivas, F. & Tejedor, D. (2009) Guía para una gestión basada en procesos. Recuperado de: [https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl\\_digital/es\\_documento/adjuntos/Guia%20par%20a%20una%20gestion-basada-procesos.pdf](https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20par%20a%20una%20gestion-basada-procesos.pdf).
- Bravo, J. (2016) *Gestión avanzada de procesos*, Santiago de Chile, editorial evolución S.A.
- Brito, I. (2020). Productividad laboral del talento humano: Criterios a considerar en las Fundaciones de intervención Social de Colombia. *Consensus (Santiago)-Revista interdisciplinaria de investigación*, 4(3), 69-90.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2020). Impacto del COVID 19 - Observatorio - Cámara de Comercio de Bogotá. Retrieved December 4, 2020, from <https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dinamicaincluyente-e-innovadora/Impacto-del-COVID-19>.
- Castañeda, A. (2019). *Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019* (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Castanedo, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo xxi. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2).
- Capcha, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Charles, D. (2001). *Exploring the human capital contribution to productivity, and profitability, and the market evaluation of the firm*. Tesis doctoral. University School of Business and Technology. Saint Louis, Missouri.
- De Sordi, J., & Carvalho, M. (2008). *Avaliação de competências requeridas aos trabalhadores da informação: análise da experiência com a seleção de alunos para programa de iniciação científica*. *Revista de Administração - RAUSP*, 43(4),301- 314. [Fecha de Consulta 15 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0080-2107. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2234/223417504002>
- Delgadillo, L. (2003). *Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México*. 27º Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Universidad de Guadalajara.
- De Benedetti, E. (2018). *Innovación Tecnológica y Productividad en la Empresa Farmagro Los Olivos-2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. ¿Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17434/De%20Benedetti\\_GE\\_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17434/De%20Benedetti_GE_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinosa, Y., Castro, C., López, C. y Arencibia, R. (2020). *Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: una revisión sistemática*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 41-55.
- García, A. (2017). *Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria* (2a.ed.). México: Trillas. ISBN13: 9789682452437.
- Hernández, H., Cardona, D. y Del Rio, J. (2017). *Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas*. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22.
- Huamán, P. (2020). *Planificación estratégica y gestión por procesos de la Factoría Automotriz Habich SAC, San Martín de Porres 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.

- Jiménez, J., Mojica, J., Hernández, H. y Cardona, D. (2018). Diagnóstico de la innovación y desarrollo tecnológico en el sector hotelero de la región Caribe colombiana. *Información tecnológica*, 29(5), 157-164.
- Jones, E.; Chung, C. (2006). A methodology for measuring engineering knowledge worker productivity. *Engineering Management Journal*, 18(1): 32-38.
- Kemppilä, S.; Lönnqvist, A. (2003). Subjective Productivity Measurement. *The Journal of American Academy of Business*, 2(2): 531-537. Cambridge.
- Martínez, D., González, A., González, A. y Cazanave, J. (2020). Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos. *Ingeniería Industrial*, 41(2). <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815>
- Matute, S., Avila, D. y Avila, M. (2020). Desarrollo de sistema Web basado en los frameworks de Laravel y VueJs, para la gestión por procesos: Un estudio de caso. *Revista peruana de computación y sistemas*, 3(2), 3-10.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
- Méndez, O., Novelo, A., Paz, E. y Martínez, S. (2020). "Tengo que sobrevivir": Relato de vida de tres jóvenes microemprendedores bajo COVID-19. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(1), 67-84.
- Mejía, J. (2021). Acumulación regulatoria y productividad: evidencia para Colombia y Estados Unidos (Regulatory Accumulation and Productivity: Evidence for Colombia and the United States). *Documento CEDE*, (17).
- Moyano, S., De San Pedro, À., Cotrina, D., Sierra, M., Galletto, V., Puig, E., & Bara, J. L. R. (2020). ¿Cambia la productividad en el territorio? Una propuesta metodológica para la estimación del PIB urbano en la economía española. *Investigaciones Regionales= Journal of Regional Research*, (47), 79-95.
- Orellana, C., Orellana, E. y Olivo, M. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Revista of business and entrepreneurial studies*, 4(2).

- Palma, H., Movilla, J. y Torres, J. (2020). La Teoría de restricciones para los procesos de gestión y control en las IPS del Caribe Colombiano. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 8(1), 54-68.
- Parra, F. (1998). El objeto olvidado de la sociología. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, 56: 11-30.
- Pérez, M., Rodríguez, M. y Quintana, A. (2020). La gestión del proceso de extensión universitaria: sistematización teórica. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 8(1), 1-16.
- Pérez, A. y Quispe, J. (2018). *Gestión por procesos y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito NSR Cajamarca, 2018* (Tesis de licenciatura) Universidad Privada del Norte, Lima Perú.
- Peters, T.; Waterman, R. (1985). En busca de la excelencia. Bogotá: Círculo de Lectores S.A.
- Ramírez, R., Lay, N. y Sukier, H. (2020). Gerencia estratégica para la gestión de personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información tecnológica*, 31(1), 133-140.
- Reyes, A., Sierra, H. y Bandera, J. (2020). Modelos de innovación tecnológica como factor estratégico. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 13, 718-735.
- Robbins y Judge (2009). Comportamiento organizacional. [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional13a-ed-_nodrm.pdf).
- Salazar, C. (2019). La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito en la provincia de Pichincha-Ecuador. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10259>
- Salazar, J., Torres, Y., Cordero, A. y Cruz, M. (2020). La productividad académica en las instituciones de educación superior en México: de la teoría a la práctica. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 441.
- Salvador, Y., Llanes, M. y Velázquez, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 59-66.

- Scucuglia, R. (2009). Definición de gestión de procesos<sup>10</sup>.  
<https://www.heflo.com/es/blog/bpm/definicion-gestion-proceso/>
- Samaniego, C. (1998). Absentismo, rotación y productividad. Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Saari, L.; Judge, T. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4): 395–407.  
<http://dx.doi.org/10.1002/hrm.20032>
- Silva, G., Cordero, C. y Urdanivia, J. (2018). La resiliencia: un factor decisivo para el crecimiento y mejora de las organizaciones. *Gestión en el tercer milenio*, 20(39), 13-24.
- Singh, H. (2008). Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India. Thesis summary Submitted to the Faculty of Business Management & Commerce. For the degree of Doctor of Philosophy. Panjab University, Chandigarh. India.
- Tananta, C. y Bardales, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240.
- Torres D. (2018). La importancia de la gestión del desempeño en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(1), 4-5.
- Ugah, A. (2008). Motivation and Productivity in the Library. *Library Philosophy and Practice* 2008 (July): 1-6.
- Xu, B., Sendra-García, J., Gao, Y. y Chen, X. (2020). Impulso de la productividad total de los factores: capital y trabajo con asignación de impuestos. *Pronóstico tecnológico y cambio social*, 150, 119782.
- Vroom, H.; Deci, E. (1992). Motivación y Alta Dirección, (4ª Reimpresión). México: Editorial Trillas.
- Zamora, M. (2017). *Teoría de la gestión por procesos análisis del centro de fórmulas lácteas infantiles* (tesis de posgrado). Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Matriz de consistencia</b>							
<b>Título: Gestión por procesos y la productividad en los trabajadores de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021</b>							
<b>Autor:</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la productividad de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el factor capital de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el factor gente de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el factor tecnológico de la empresa centro de</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre la gestión por procesos y el factor capital de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión por procesos y el factor gente de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la gestión por procesos y el factor tecnológico de la empresa centro de</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión por procesos y la productividad de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión por procesos y el factor capital en los trabajadores de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión por procesos y el factor gente de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión por procesos y el factor tecnológico de la empresa centro de</p>	<b>Variable 1: Gestión de procesos</b>			Escala: Ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Niveles y rangos  Malo 30 - 69 Regular 70 - 109 Bueno 110 - 150
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			Estrategia	Compromiso	1,2		
				Productividad	3,4		
				Gestión del cambio	5,6		
				Liderazgo	7,8		
				Comunicación interna	9,10		
			Persona	Competencias genéricas	11,12		
				Competencia del equipo directivo	13,14		
			Procesos	Rediseño de proceso	15,16		
Proceso de escuchar al cliente	17, 18						
Estructura Tecnología	Áreas de gestión de procesos y de estudio	19,20					
	Área de mejora continua	21, 22					
Estrategia	Herramienta de software	25, 26					
	Conocimiento	27, 28					
	Uso de los tics	29, 30					
<b>Variable 2: Productividad</b>			Escala: Ordinal	Niveles y rangos			
Dimensiones	Indicadores	Ítems					
Factor capital	Instalaciones	1,2					
	Equipos	3,4					



Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021?	Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.	tecnológico de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.	Factor gente	Herramientas	5,6	1.Nunca (N) 2.Casi nunca (CN) 3.Algunas veces (AV) 4.Casi Siempre (CS) 5.Siempre (S)	Mala 30 - 49 Regular 70 - 109 Bueno 110 - 150	
				Bienes	7,8			
				Administración	9, 10			
				Beneficios	11,12			
				Objetivo	13, 14			
				Seguridad	15,16			
				Coordinación	17, 18			
				Motivación y comunicación	19, 20			
				Factor tecnológico	Software			21, 22
					Elaboración y metas			23, 24
Medios Electrónicos	25, 26							
Equipos electrónicos	27, 28							
Información	29, 30							
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>				
<b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional <b>Diseño:</b> No experimental de corte y transversal <b>Método:</b> Hipotético – deductivo Enfoque: Cuantitativo	<b>Población censo:</b> Estuvo considerada por 30 trabajadores de una empresa mencionada.	<b>Variable 1: Gestión de procesos</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Autor: Bravo (2016) Año: 2021 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de la <b>Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.</b>		<b>DESCRIPTIVA:</b>  <b>Análisis descriptivo simple</b> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras - Interpretación de los resultados - Conclusiones				
		<b>Variable 2: Productividad</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Autor: García (2017) Año: 2021 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de la <b>Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021.</b>		<b>INFERENCIAL:</b>  Contrastación de hipótesis: Mediante el estadístico Rho de Spearman				

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

### Operacionalización de la variable: Gestión por procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Gestión por procesos	Bravo (2016) definió como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la estrategia, persona, proceso, estructura y tecnología.	La definición operacional de esta variable se operacionaliza en cinco dimensiones: estrategia, persona, procesos, estructura y tecnología, quince indicadores la cual es medida por un cuestionario conformado por 30 preguntas, muy bien diseñadas y validadas.	Estrategia	Compromiso	1,2	Escala: Ordinal  Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo 30 - 69 Regular 70 - 109 Bueno 110 - 150
				Productividad	3,4		
				Gestión del cambio	5,6		
				Liderazgo	7,8		
				Comunicación interna	9,10		
			Persona	Competencias genéricas	11,12		
				Competencia del equipo directivo	13,14		
			Procesos	Rediseño de proceso	15,16		
				Proceso de escuchar al cliente	17, 18		
			Estructura	Áreas de gestión de procesos y de estudio	19,20		
				Área de mejora continua	21, 22		
			Tecnología	Herramienta de software	23,24		
				Power point	25, 26		
				Conocimiento	27, 28		
				Uso de los tics	29, 30		

Operacionalización de la variable: Productividad

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Productividad	García (2017) definió que la productividad es la relación de productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron los diferentes factores como: capital, gente y trabajo.	Productividad operacionalmente se define mediante tres dimensiones: la dimensión factor capital (8 ítems), la dimensión factor gente (12 ítems) y la dimensión organización del tiempo (10 ítems). Es decir, se mide con un cuestionario con escala ordinal de 30 ítems en total.	Factor capital	Instalaciones	1,2	Escala Ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala 30 - 49 Regular 70 - 109 Bueno 110 - 150
				Equipos	3,4		
				Herramientas	5,6		
				Bienes	7,8		
			Factor gente	Administración	9, 10		
				Beneficios	11,12		
				Objetivo	13, 14		
				Seguridad	15,16		
				Coordinación	17, 18		
				Motivación y comunicación	19, 20		
			Factor tecnológico	Software	21, 22		
				Elaboración y metas	23, 24		
				Medios Electrónicos	25, 26		
				Equipos electrónicos	27, 28		
				Información	29, 30		

Anexo 3. Validaciones



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE PROCESOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: ESTRATEGIA</b>							
1	Consideras que se refleja un compromiso de los trabajadores con el fin de la productividad.	x		x		x		
2	Los trabajadores de todas las áreas de la institución, trabajan conjuntamente para lograr los objetivos de la institución.	x		x		x		
3	Consideras que tu buen trabajo ayuda la productividad con la misión del servicio de odontología.	x		x		x		
4	Consideras que todas las áreas de la institución, contribuyen con la productividad que brinda el área que labora	x		x		x		
5	Los colaboradores se adaptan fácilmente al cambio.	x		x		x		
6	Recibes capacitación cuando la institución realiza algún cambio, por ejemplo, de tecnología o normas.	x		x		x		
7	Eres capaz de observar reglas o normas que estimas injustas.	x		x		x		
8	Consideras que tu jefe es un buen líder	x		x		x		
9	Existe buena comunicación entre áreas de trabajo	x		x		x		
10	La dirección emite informe sobre las metas alcanzadas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: PERSONA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Realizan capacitaciones y evaluaciones programada periódicamente.	x		x		x		
12	Consideras que hay normas y procedimiento definidos en la institución	x		x		x		
13	Los directivos de la institución se encargan en modificar y desarrollar los procesos para hacer más fácil nuestro trabajo.	x		x		x		
14	Existe comunicación adecuada entre los directores y personal de servicio.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: PROCESO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
15	Consideras que cuando se realizan cambios en los procesos en un área es bien recibida por los colaboradores.	x		x		x		
16	Los jefes se encuentran satisfechos con los procesos que se realiza dentro de la entidad.	x		x		x		
17	Consideras que el servicio tiene un buen sistema para sugerencias y reclamos.	x		x		x		
18	Considera que Usted brinda un buen servicio a los usuarios.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: ESTRUCTURA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Consideras que el área de odontología es adecuada para laborar.	x		x		x		
20	Se respeta el nivel jerárquico en la institución.	x		x		x		

21	Consideras que la institución promueve métodos para la mejora continua.	X		X		X		
22	Cree Usted que para la mejora continua de un proceso o procesos se promueve participación del colaborador.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
23	Consideras que institución cuenta con la tecnología (software, insumos, materiales, equipos,) para dar un buen servicio.	X		X		X		
24	La tecnología es importante para el servicio.	X		X		X		
25	Usas sistemas tecnológicos en tus actividades diarias	X		X		X		
26	El sistema tecnológico ayuda a ser más fácil tus actividades	X		X		X		
27	Se siente capacitados para el uso de la tecnología información y comunicación en el servicio.	X		X		X		
28	El conocimiento tecnológico es compartido hacia los demás.	X		X		X		
29	Consideras que los pacientes perciben favorablemente los Tics.	X		X		X		
30	La implementación de las Tics en su servicio mejoraría las metas de la institución.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. JANAMPA ACUÑA, NERIO

**DNI:** 28270171

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

**Lima, 10 de noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Factor capital</b>							
1	La empresa cuenta con estructura idónea para la gestión	x		x		x		
2	La capacidad instalada está desconcentrada	x		x		x		
3	Se cuentan con los equipos necesarios para un trabajo eficaz	x		x		x		
4	Se planea la cantidad de equipos que se necesita para cada obra	x		x		x		
5	Se trabaja con herramientas modernas	x		x		x		
6	Los trabajadores utilizan el equipo de protección personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Son suficientes los bienes para generar trabajos de calidad	x		x		x		
8	De acuerdo a las obras dispersas se instala los bienes.	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Factor gente</b>	x		x		x		
9	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente	x		x		x		
10	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente	x		x		x		
11	Los beneficios son dirigidos por especialistas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Se otorgan beneficios a los trabajadores distinguidos	x		x		x		
13	Se comunica a los trabajadores sobre los tiempos de entrega de obra	x		x		x		
14	El trabajo planificado es transmitido a cada uno de los trabajadores	x		x		x		
15	Se reponen los equipos de seguridad en buenas condiciones	x		x		x		
16	Existe señalización de seguridad en el trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Se coordina eficazmente los lineamientos para cada obra desconcentrada	x		x		x		
18	Es un principio laboral ejecutar trabajo coordinadamente	x		x		x		
19	Se trabaja con valores corporativos para motivar al personal	x		x		x		
20	Es importante la comunicación entre los trabajadores	x		x		x		
21	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente	x		x		x		
22	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Factor tecnológico</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	Se utilizan programas tecnológicos para la ubicación de obras	x		x		x		
24	Se usa aplicativos para conocer la ruta más corta hacia la obra	x		x		x		
25	Se utilizan los programas informáticos para la elaboración de los proyectos	x		x		x		
26	Conocen las metas de la empresa los trabajadores	x		x		x		
27	Qué tan cotidiano se usan los correos electrónicos	x		x		x		
28	Las cotizaciones se realizan por medios electrónicos	x		x		x		
29	Los minutos y mensajes de los teléfonos fijos y celulares son utilizados en su totalidad.	x		x		x		
30	Las aplicaciones tecnologías cargadas en el celular son útiles para gestión comercial	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. JANAMPA ACUÑA, NERIO

**DNI:** 28270171

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Lima, 10 de noviembre del 2021**



**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: ESTRATEGIA</b>								
1	Consideras que se refleja un compromiso de los trabajadores con el fin de la productividad.	X		X		X		
2	Los trabajadores de todas las áreas de la institución, trabajan conjuntamente para lograr los objetivos de la institución.	X		X		X		
3	Consideras que tu buen trabajo ayuda la productividad con la misión del servicio de odontología.	X		X		X		
4	Consideras que todas las áreas de la institución, contribuyen con la productividad que brinda el área que labora	X		X		X		
5	Los colaboradores se adaptan fácilmente al cambio.	X		X		X		
6	Recibes capacitación cuando la institución realiza algún cambio, por ejemplo, de tecnología o normas.	X		X		X		
7	Eres capaz de observar reglas o normas que estimas injustas.	X		X		X		
8	Consideras que tu jefe es un buen líder	X		X		X		
9	Existe buena comunicación entre áreas de trabajo	X		X		X		
10	La dirección emite informe sobre las metas alcanzadas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: PERSONA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Realizan capacitaciones y evaluaciones programada periódicamente.	X		X		X		
12	Consideras que hay normas y procedimiento definidos en la institución	X		X		X		
13	Los directivos de la institución se encargan en modificar y desarrollar los procesos para hacer más fácil nuestro trabajo.	X		X		X		
14	Existe comunicación adecuada entre los directores y personal de servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: PROCESO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
15	Consideras que cuando se realizan cambios en los procesos en un área es bien recibida por los colaboradores.	X		X		X		
16	Los jefes se encuentran satisfechos con los procesos que se realiza dentro de la entidad.	X		X		X		
17	Consideras que el servicio tiene un buen sistema para sugerencias y reclamos.	X		X		X		
18	Considera que Usted brinda un buen servicio a los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: ESTRUCTURA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Consideras que el área de odontología es adecuada para laborar.	X		X		X		
20	Se respeta el nivel jerárquico en la institución.	X		X		X		
21	Consideras que la institución promueve métodos para la mejora continua.	X		X		X		



22	Cree Usted que para la mejora continua de un proceso o procesos se promueve participación del colaborador.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
23	Consideras que institución cuenta con la tecnología (software, insumos, materiales, equipos,) para dar un buen servicio.	X		X		X		
24	La tecnología es importante para el servicio.	X		X		X		
25	Usas sistemas tecnológicos en tus actividades diarias	X		X		X		
26	El sistema tecnológico ayuda a ser más fácil tus actividades	X		X		X		
27	Se siente capacitados para el uso de la tecnología información y comunicación en el servicio.	X		X		X		
28	El conocimiento tecnológico es compartido hacia los demás.	X		X		X		
29	Consideras que los pacientes perciben favorablemente los Tics.	X		X		X		
30	La implementación de las Tics en su servicio mejoraría las metas de la institución.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. DIESTRA SALINAS, FORTUNATO

**DNI: 06813515**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**Lima, 11 de noviembre del 2021**



<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Factor capital</b>							
1	La empresa cuenta con estructura idónea para la gestión	X		X		X		
2	La capacidad instalada está desconcentrada	X		X		X		
3	Se cuentan con los equipos necesarios para un trabajo eficaz	X		X		X		
4	Se planea la cantidad de equipos que se necesita para cada obra	X		X		X		
5	Se trabaja con herramientas modernas	X		X		X		
6	Los trabajadores utilizan el equipo de protección personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Son suficientes los bienes para generar trabajos de calidad	X		X		X		
8	De acuerdo a las obras dispersas se instala los bienes.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Factor gente</b>	X		X		X		
9	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente	X		X		X		
10	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente	X		X		X		
11	Los beneficios son dirigidos por especialistas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Se otorgan beneficios a los trabajadores distinguidos	X		X		X		
13	Se comunica a los trabajadores sobre los tiempos de entrega de obra	X		X		X		
14	El trabajo planificado es transmitido a cada uno de los trabajadores	X		X		X		
15	Se reponen los equipos de seguridad en buenas condiciones	X		X		X		
16	Existe señalización de seguridad en el trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Se coordina eficazmente los lineamientos para cada obra desconcentrada	X		X		X		
18	Es un principio laboral ejecutar trabajo coordinadamente	X		X		X		
19	Se trabaja con valores corporativos para motivar al personal	X		X		X		
20	Es importante la comunicación entre los trabajadores	X		X		X		
21	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente	X		X		X		
22	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Factor tecnológico</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	Se utilizan programas tecnológicos para la ubicación de obras	X		X		X		
24	Se usa aplicativos para conocer la ruta más corta hacia la obra	X		X		X		
25	Se utilizan los programas informáticos para la elaboración de los proyectos	X		X		X		
26	Conocen las metas de la empresa los trabajadores	X		X		X		
27	Qué tan cotidiano se usan los correos electrónicos	X		X		X		
28	Las cotizaciones se realizan por medios electrónicos	X		X		X		
29	Los minutos y mensajes de los teléfonos fijos y celulares son utilizados en su totalidad.	X		X		X		
30	Las aplicaciones tecnologías cargadas en el celular son útiles para gestión comercial	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. DIESTRA SALINAS, FORTUNATO

**DNI: 06813515**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIA DE LA EDUCACIÓN**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Lima, 11 de noviembre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: ESTRATEGIA</b>								
1	Consideras que se refleja un compromiso de los trabajadores con el fin de la productividad.	x		x		x		
2	Los trabajadores de todas las áreas de la institución, trabajan conjuntamente para lograr los objetivos de la institución.	x		x		x		
3	Consideras que tu buen trabajo ayuda la productividad con la misión del servicio de odontología.	x		x		x		
4	Consideras que todas las áreas de la institución, contribuyen con la productividad que brinda el área que labora	x		x		x		
5	Los colaboradores se adaptan fácilmente al cambio.	x		x		x		
6	Recibes capacitación cuando la institución realiza algún cambio, por ejemplo, de tecnología o normas.	x		x		x		
7	Eres capaz de observar reglas o normas que estimas injustas.	x		x		x		
8	Consideras que tu jefe es un buen líder	x		x		x		
9	Existe buena comunicación entre áreas de trabajo	x		x		x		
10	La dirección emite informe sobre las metas alcanzadas.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: PERSONA</b>								
11	Realizan capacitaciones y evaluaciones programada periódicamente.	x		x		x		
12	Consideras que hay normas y procedimiento definidos en la institución	x		x		x		
13	Los directivos de la institución se encargan en modificar y desarrollar los procesos para hacer más fácil nuestro trabajo.	x		x		x		
14	Existe comunicación adecuada entre los directores y personal de servicio.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: PROCESO</b>								
15	Consideras que cuando se realizan cambios en los procesos en un área es bien recibida por los colaboradores.	x		x		x		
16	Los jefes se encuentran satisfechos con los procesos que se realiza dentro de la entidad.	x		x		x		
17	Consideras que el servicio tiene un buen sistema para sugerencias y reclamos.	x		x		x		
18	Considera que Usted brinda un buen servicio a los usuarios.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: ESTRUCTURA</b>								
19	Consideras que el área de odontología es adecuada para laborar.	x		x		x		
20	Se respeta el nivel jerárquico en la institución.	x		x		x		
21	Consideras que la institución promueve métodos para la mejora continua.	x		x		x		

22	Cree Usted que para la mejora continua de un proceso o procesos se promueve participación del colaborador.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
23	Consideras que institución cuenta con la tecnología (software, insumos, materiales, equipos,) para dar un buen servicio.	x		x		x		
24	La tecnología es importante para el servicio.	x		x		x		
25	Usas sistemas tecnológicos en tus actividades diarias	x		x		x		
26	El sistema tecnológico ayuda a ser más fácil tus actividades	x		x		x		
27	Se siente capacitados para el uso de la tecnología información y comunicación en el servicio.	x		x		x		
28	El conocimiento tecnológico es compartido hacia los demás.	x		x		x		
29	Consideras que los pacientes perciben favorablemente los Tics.	x		x		x		
30	La implementación de las Tics en su servicio mejoraría las metas de la institución.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Jara Aguirre, Chantal Juan

**DNI: 25451905**

**Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública**

**Lima, 13 de noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Factor capital</b>							
1	La empresa cuenta con estructura idónea para la gestión	x		x		x		
2	La capacidad instalada está desconcentrada	x		x		x		
3	Se cuentan con los equipos necesarios para un trabajo eficaz	x		x		x		
4	Se planea la cantidad de equipos que se necesita para cada obra	x		x		x		
5	Se trabaja con herramientas modernas	x		x		x		
6	Los trabajadores utilizan el equipo de protección personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Son suficientes los bienes para generar trabajos de calidad	x		x		x		
8	De acuerdo a las obras dispersas se instala los bienes.	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Factor gente</b>	x		x		x		
9	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente	x		x		x		
10	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente	x		x		x		
11	Los beneficios son dirigidos por especialistas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Se otorgan beneficios a los trabajadores distinguidos	x		x		x		
13	Se comunica a los trabajadores sobre los tiempos de entrega de obra	x		x		x		
14	El trabajo planificado es transmitido a cada uno de los trabajadores	x		x		x		
15	Se reponen los equipos de seguridad en buenas condiciones	x		x		x		
16	Existe señalización de seguridad en el trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Se coordina eficazmente los lineamientos para cada obra desconcentrada	x		x		x		
18	Es un principio laboral ejecutar trabajo coordinadamente	x		x		x		
19	Se trabaja con valores corporativos para motivar al personal	x		x		x		
20	Es importante la comunicación entre los trabajadores	x		x		x		
21	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente	x		x		x		
22	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Factor tecnológico</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	Se utilizan programas tecnológicos para la ubicación de obras	x		x		x		
24	Se usa aplicativos para conocer la ruta más corta hacia la obra	x		x		x		
25	Se utilizan los programas informáticos para la elaboración de los proyectos	x		x		x		
26	Conocen las metas de la empresa los trabajadores	x		x		x		

27	Qué tan cotidiano se usan los correos electrónicos	x		x		x	
28	Las cotizaciones se realizan por medios electrónicos	x		x		x	
29	Los minutos y mensajes de los teléfonos fijos y celulares son utilizados en su totalidad.	x		x		x	
30	Las aplicaciones tecnologías cargadas en el celular son útiles para gestión comercial	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Jara Aguirre, Chantal Juan

**DNI:** 25451905

**Especialidad del validador:** Doctor en Gestión Pública

**Lima, 13 de noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----

## Anexo 4: Instrumentos

### Ficha de instrumento de la gestión de procesos

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación entre la gestión por proceso y el diseño de cargo de atención datos serán manejados confidencialmente.

#### Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Estrategia</b>					
1	Consideras que se refleja un compromiso de los trabajadores con el fin de la productividad.					
2	Los trabajadores de todas las áreas de la institución, trabajan conjuntamente para lograr los objetivos de la institución.					
3	Consideras que tu buen trabajo ayuda la productividad con la misión del servicio de odontología.					
4	Consideras que todas las áreas de la institución, contribuyen con la productividad que brinda el área que labora					
5	Los colaboradores se adaptan fácilmente al cambio.					
6	Recibes capacitación cuando la institución realiza algún cambio, por ejemplo, de tecnología o normas.					
7	Eres capaz de observar reglas o normas que estimas injustas.					
8	Consideras que tu jefe es un buen líder					
9	Existe buena comunicación entre áreas de trabajo					
10	La dirección emite informe sobre las metas alcanzadas.					
	<b>Dimensión 2: Persona</b>					
11	Realizan capacitaciones y evaluaciones programada periódicamente.					
12	Consideras que hay normas y procedimiento definidos en la institución					
13	Los directivos de la institución se encargan en modificar y desarrollar los procesos para hacer más fácil nuestro trabajo.					
14	Existe comunicación adecuada entre los directores y personal de servicio.					
	<b>Dimensión 3: Proceso</b>					
15	Consideras que cuando se realizan cambios en los procesos en un área es bien recibida por los colaboradores.					
16	Los jefes se encuentran satisfechos con los procesos que se realiza dentro de la entidad.					
17	Consideras que el servicio tiene un buen sistema para sugerencias y reclamos.					
18	Considera que Usted brinda un buen servicio a los usuarios.					
	<b>Dimensión 4: Estructura</b>					
19	Consideras que el área de odontología es adecuada para laborar.					
20	Se respeta el nivel jerárquico en la institución.					
21	Consideras que la institución promueve métodos para la mejora continua.					
22	Cree Usted que para la mejora continua de un proceso o procesos se promueve participación del colaborador.					



	<b>Dimensión 5: Tecnología</b>					
<b>23</b>	Consideras que institución cuenta con la tecnología (software, insumos, materiales, equipos,) para dar un buen servicio.					
<b>24</b>	La tecnología es importante para el servicio.					
<b>25</b>	Usas sistemas tecnológicos en tus actividades diarias					
<b>26</b>	El sistema tecnológico ayuda a ser más fácil tus actividades					
<b>27</b>	Se siente capacitados para el uso de la tecnología información y comunicación en el servicio.					
<b>28</b>	El conocimiento tecnológico es compartido hacia los demás.					
<b>29</b>	Consideras que los pacientes perciben favorablemente los Tics.					
<b>30</b>	La implementación de las Tics en su servicio mejoraría las metas de la institución.					

**Gracias por su valiosa colaboración**

### Cuestionario de la productividad

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación entre gestión de inventario y la producción laboral serán manejados confidencialmente

**Escala de Likert:**

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

Nº	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Factor capital</b>					
1	La empresa cuenta con estructura idónea para la gestión					
2	La capacidad instalada está desconcentrada					
3	Se cuentan con los equipos necesarios para un trabajo eficaz					
4	Se planea la cantidad de equipos que se necesita para cada obra					
5	Se trabaja con herramientas modernas					
6	Los trabajadores utilizan el equipo de protección personal					
7	Son suficientes los bienes para generar trabajos de calidad					
8	De acuerdo a las obras dispersas se instala los bienes.					
	<b>Dimensión 2: Factor gente</b>					
9	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente					
10	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente					
11	Los beneficios son dirigidos por especialistas					
12	Se otorgan beneficios a los trabajadores distinguidos					
13	Se comunica a los trabajadores sobre los tiempos de entrega de obra					
14	El trabajo planificado es transmitido a cada uno de los trabajadores					
15	Se reponen los equipos de seguridad en buenas condiciones					
16	Existe señalización de seguridad en el trabajo					
17	Se coordina eficazmente los lineamientos para cada obra desconcentrada					
18	Es un principio laboral ejecutar trabajo coordinadamente					
19	Se trabaja con valores corporativos para motivar al personal					
20	Es importante la comunicación entre los trabajadores					
21	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente					
22	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente					
	<b>Dimensión 3: Factor tecnológico</b>					
23	Se utilizan programas tecnológicos para la ubicación de obras					
24	Se usa aplicativos para conocer la ruta más corta hacia la obra					
25	Se utilizan los programas informáticos para la elaboración de los proyectos					
26	Conocen las metas de la empresa los trabajadores					
27	Qué tan cotidiano se usan los correos electrónicos					
28	Las cotizaciones se realizan por medios electrónicos					
29	Los minutos y mensajes de los teléfonos fijos y celulares son utilizados en su totalidad.					
30	Las aplicaciones tecnologías cargadas en el celular son útiles para gestión comercial					

Gracias por su valiosa colaboración

## Anexo 5. base de dato de la confiabilidad de las variables

	Gestión de procesos																													
	Estrategia										Persona				Proceso				Estructura				Tecnología							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	2	1	3	2	4	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	3	2	4	3	3	1	5	5	5	5	
2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	
5	4	4	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	4	4	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	1	
6	1	1	1	1	2	3	1	1	2	4	5	3	3	4	4	4	5	1	1	1	1	2	3	1	1	2	4	5	3	
7	3	2	5	3	2	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4	3	2	5	3	2	3	4	3	4	3	3	5	
8	3	2	5	3	2	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4	3	2	5	3	2	3	4	3	4	3	3	5	
9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	
10	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	
11	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	2	
12	4	5	4	5	1	4	4	4	3	4	5	5	2	2	3	5	4	4	5	4	5	1	4	4	4	3	4	5	2	
13	5	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	1	2	3	3	1	5	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	1	
14	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	

	Productividad																													
	Factor capital								Factor gente														Factor tecnológico							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	2	4	4	3	3	4	2	5	5	5	5	2	2	4	4	3	3	4	2	5	5	2	2	4	4	3	3	4	2
2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
3	5	1	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	1	4	5	4	5	5	5	3	5	5	1	4	5	4	5	5	
4	3	4	5	4	2	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	4	2	3	3	3	3	5	3	4	5	4	2	3	3	
5	3	5	3	3	3	3	5	5	2	2	2	2	3	5	3	3	3	3	5	5	2	2	3	5	3	3	3	5	5	
6	3	3	3	5	1	1	2	3	4	4	4	5	3	3	3	5	1	1	2	3	4	4	3	3	3	5	1	1	2	
7	5	3	2	3	3	3	4	4	3	5	3	4	5	3	2	3	3	3	4	4	3	5	5	3	2	3	3	3	4	
8	3	1	2	2	3	3	4	4	3	5	3	4	3	1	2	2	3	3	4	4	3	5	3	1	2	2	3	3	4	
9	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	
10	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	
11	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	
12	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	
13	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	1	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	
14	5	4	4	5	5	4	5	4	2	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## Resultados de la confiabilidad de gestión de procesos

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	104,6667	473,095	,398	,950
VAR00002	104,5333	461,552	,549	,949
VAR00003	104,6000	450,971	,637	,948
VAR00004	104,6000	452,114	,817	,946
VAR00005	105,0667	447,067	,756	,947
VAR00006	104,2667	452,352	,846	,946
VAR00007	104,4667	455,981	,785	,947
VAR00008	104,6667	445,381	,915	,945
VAR00009	104,6000	448,686	,731	,947
VAR00010	104,1333	470,981	,602	,948
VAR00011	103,8667	470,124	,485	,949
VAR00012	104,0000	466,429	,606	,948
VAR00013	104,8000	470,743	,329	,951
VAR00014	104,9333	482,067	,200	,951
VAR00015	103,9333	468,210	,544	,949
VAR00016	104,2000	466,029	,554	,949
VAR00017	104,3333	482,952	,172	,952
VAR00018	104,6667	473,095	,398	,950
VAR00019	104,5333	461,552	,549	,949
VAR00020	104,6000	450,971	,637	,948
VAR00021	104,6000	452,114	,817	,946
VAR00022	105,0667	447,067	,756	,947
VAR00023	104,2667	452,352	,846	,946
VAR00024	104,4667	455,981	,785	,947
VAR00025	104,6667	445,381	,915	,945
VAR00026	104,6000	448,686	,731	,947
VAR00027	104,1333	470,981	,602	,948
VAR00028	103,8667	470,124	,485	,949
VAR00029	104,0000	466,429	,606	,948
VAR00030	104,8000	470,743	,329	,951

## Resultado de confiabilidad de productividad

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	107,0000	227,429	,685	,900
VAR00002	107,7333	233,638	,335	,907
VAR00003	107,2000	228,171	,658	,900
VAR00004	107,0000	233,000	,487	,903
VAR00005	107,6000	218,971	,850	,896
VAR00006	107,5333	224,981	,753	,899
VAR00007	106,8000	233,457	,552	,903
VAR00008	107,0000	234,000	,497	,903
VAR00009	107,8000	245,314	,053	,911
VAR00010	106,8000	246,457	,025	,911
VAR00011	107,0667	240,781	,192	,908
VAR00012	107,2000	255,314	-,237	,916
VAR00013	107,0000	227,429	,685	,900
VAR00014	107,7333	233,638	,335	,907
VAR00015	107,2000	228,171	,658	,900
VAR00016	107,0000	233,000	,487	,903
VAR00017	107,6000	218,971	,850	,896
VAR00018	107,5333	224,981	,753	,899
VAR00019	106,8000	233,457	,552	,903
VAR00020	107,0000	234,000	,497	,903
VAR00021	107,8000	245,314	,053	,911
VAR00022	106,8000	246,457	,025	,911
VAR00023	107,0000	227,429	,685	,900
VAR00024	107,7333	233,638	,335	,907
VAR00025	107,2000	228,171	,658	,900
VAR00026	107,0000	233,000	,487	,903
VAR00027	107,6000	218,971	,850	,896
VAR00028	107,5333	224,981	,753	,899
VAR00029	106,8000	233,457	,552	,903
VAR00030	107,0000	234,000	,497	,903

## Anexo 5. Base de dato de las variables

	Gestión de procesos																																			
	Estrategia										Persona				Proceso				Estructura				Tecnología													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
1	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	37	4	4	3	3	14	5	4	2	4	15	3	5	4	4	16	3	3	3	4	4	4	4	3	28	110
2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	45	5	5	3	4	17	5	3	4	4	16	4	5	5	5	19	5	4	4	4	5	5	5	3	35	132
3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	36	4	3	2	2	11	4	3	2	3	12	4	3	4	2	13	4	4	4	4	4	4	3	2	29	101
4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	36	4	4	4	5	17	5	3	5	4	17	3	3	4	4	14	4	3	4	3	4	4	4	4	30	114
5	3	3	3	4	5	5	4	3	5	4	39	3	5	3	3	14	5	3	5	3	16	3	3	4	5	15	5	4	3	5	4	3	5	3	32	116
6	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	29	4	3	5	5	17	5	5	5	3	18	2	3	2	3	10	2	4	3	4	3	4	3	5	28	102
7	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	29	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14	2	3	2	4	11	4	3	2	3	3	4	3	3	25	93
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	150
9	4	3	2	4	5	4	2	2	4	2	32	5	5	5	5	20	2	3	4	4	13	3	2	4	5	14	4	2	2	4	2	5	5	5	29	108
10	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	38	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	3	4	5	16	3	4	4	3	4	4	4	4	30	118
11	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	36	4	3	4	5	16	5	4	5	3	17	4	3	4	3	14	3	4	5	3	4	4	3	4	30	113
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	90
13	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	32	4	4	3	3	14	4	5	3	3	15	3	4	4	2	13	4	3	3	3	3	4	4	3	27	101
14	3	3	3	3	2	3	4	2	2	1	26	4	4	1	1	10	2	1	2	3	8	3	3	3	2	11	3	4	2	2	1	4	4	1	21	76
15	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	45	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	5	4	3	5	5	5	5	37	140
16	3	2	1	3	2	4	3	3	1	5	27	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	2	1	3	2	8	4	3	3	1	5	5	5	5	31	104
17	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	5	5	5	38	143
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	3	3	16	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	38	143
19	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	41	4	4	3	3	14	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	4	4	3	33	120
20	4	4	1	2	1	1	2	1	1	3	20	2	3	1	2	8	2	2	2	4	10	4	1	2	1	8	1	2	1	1	3	2	3	1	14	60
21	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	17	5	3	3	4	15	4	4	5	1	14	1	1	1	2	5	3	1	1	2	4	5	3	3	22	73
22	3	2	5	3	2	3	4	3	4	3	32	3	3	5	3	14	5	3	4	3	15	2	5	3	2	12	3	4	3	4	3	3	3	5	28	101
23	3	2	5	3	2	3	4	3	4	3	32	3	3	5	3	14	5	3	4	3	15	2	5	3	2	12	3	4	3	4	3	3	3	5	28	101
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	5	5	3	2	15	4	4	4	2	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	5	5	3	28	98	
25	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	37	5	4	4	4	17	4	5	5	3	17	4	4	3	4	15	4	4	4	3	4	5	4	4	32	118
26	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	39	4	5	2	3	14	3	2	4	3	12	4	3	3	4	14	5	5	4	4	4	4	5	2	33	112
27	4	5	4	5	1	4	4	4	3	4	38	5	5	2	2	14	3	5	4	4	16	5	4	5	1	15	4	4	4	3	4	5	5	2	31	114
28	5	4	4	4	2	4	3	3	4	4	37	4	3	1	2	10	3	3	1	5	12	4	4	4	2	14	4	3	3	4	4	4	3	1	26	99
29	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	42	5	5	4	2	16	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	4	4	5	5	5	5	4	37	126	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	3	3	27	109	

	Productividad																																	
	Factor capital								Factor gente														Factor tecnológico											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	3	2	4	4	3	3	4	2	25	3	5	4	2	3	2	4	4	3	3	4	2	3	5	47	3	2	4	4	3	3	4	2	25	97
2	3	3	4	4	5	4	4	3	30	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	55	3	3	4	4	5	4	4	3	30	115
3	3	3	2	4	3	5	3	4	27	2	4	3	2	3	3	2	4	3	5	3	4	2	4	44	3	3	2	4	3	5	3	4	27	98
4	3	2	3	3	4	4	4	4	27	5	5	3	5	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	55	3	2	3	3	4	4	4	4	27	109
5	5	3	1	3	1	4	4	5	26	3	5	3	5	5	3	1	3	1	4	4	5	3	5	50	5	3	1	3	1	4	4	5	26	102
6	3	3	4	4	2	3	3	3	25	5	5	5	5	3	3	4	4	2	3	3	3	5	5	55	3	3	4	4	2	3	3	3	25	105
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	47	3	3	3	3	3	3	3	3	24	95
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	5	5	5	5	5	5	5	40	150
9	3	3	3	2	2	3	5	4	25	5	2	3	4	3	3	3	2	2	3	5	4	5	2	46	3	3	3	2	2	3	5	4	25	96
10	4	5	4	4	3	5	4	2	31	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	2	4	5	58	4	5	4	4	3	5	4	2	31	120
11	4	4	3	2	1	4	2	4	24	5	5	4	5	4	4	3	2	1	4	2	4	5	5	53	4	4	3	2	1	4	2	4	24	101
12	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3	3	3	3	3	3	4	4	26	96
13	3	3	4	3	4	4	4	3	28	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	50	3	3	4	3	4	4	4	3	28	106
14	4	4	2	3	3	5	5	5	31	1	2	1	2	4	4	2	3	3	5	5	5	1	2	40	4	4	2	3	3	5	5	5	31	102
15	3	1	3	4	3	5	5	5	29	5	5	5	5	3	1	3	4	3	5	5	5	5	5	59	3	1	3	4	3	5	5	5	29	117
16	2	2	4	4	3	3	4	2	24	5	5	5	5	2	2	4	4	3	3	4	2	5	5	54	2	2	4	4	3	3	4	2	24	102
17	5	5	5	4	5	4	5	5	38	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	67	5	5	5	4	5	4	5	5	38	143
18	5	1	4	5	4	5	5	5	34	3	5	5	4	5	1	4	5	4	5	5	5	3	5	59	5	1	4	5	4	5	5	5	34	127
19	3	4	5	4	2	3	3	3	27	3	5	4	4	3	4	5	4	2	3	3	3	3	5	51	3	4	5	4	2	3	3	3	27	105
20	3	5	3	3	3	3	5	5	30	2	2	2	2	3	5	3	3	3	3	5	5	2	2	42	3	5	3	3	3	3	5	5	30	102
21	3	3	3	5	1	1	2	3	21	4	4	4	5	3	3	3	5	1	1	2	3	4	4	46	3	3	3	5	1	1	2	3	21	88
22	5	3	2	3	3	3	4	4	27	3	5	3	4	5	3	2	3	3	3	4	4	3	5	50	5	3	2	3	3	3	4	4	27	104
23	3	1	2	2	3	3	4	4	22	3	5	3	4	3	1	2	2	3	3	4	4	3	5	45	3	1	2	2	3	3	4	4	22	89
24	4	3	3	3	2	2	4	4	25	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	45	4	3	3	3	2	2	4	4	25	95
25	4	2	4	3	3	4	4	3	27	4	4	5	5	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	53	4	2	4	3	3	4	4	3	27	107
26	5	4	5	5	4	4	4	5	36	3	3	2	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	54	5	4	5	5	4	4	4	5	36	126
27	4	4	4	5	4	4	4	4	33	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	52	4	4	4	5	4	4	4	4	33	118
28	4	3	4	4	4	4	5	4	32	2	3	3	1	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	46	4	3	4	4	4	4	5	4	32	110
29	5	4	4	5	5	4	5	4	36	2	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	2	5	57	5	4	4	5	5	4	5	4	36	129
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	4	32	119

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE  
INVESTIGACION**

Yo Tamara Serafin Junior Vichel, identificado con DNI N°44710815, como representante legal de la empresa Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara E.I.R.L. con R.U.C 20543491731, domiciliada en el sector 1 Mza. F Lote. 1 Gru. 25 (Avenida el Sol Cruce con la B). **AUTORIZO** el uso de la información siguiente: Nombre de la entidad, situación real de la empresa, etc.

A la señora Valverde Limaymanta Lisse Estefani, Identificado con DNI N° 46174757 estudiante bachiller de la Carrera Profesional de Administración, con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis titulada, control de inventario y la rentabilidad en el Centro de Lubricantes y Repuestos Tamara E.I.R.L., Villa el Salvador, 2021; considerando que puede mencionar el nombre de la empresa y debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa.

Lima,7 de noviembre del 2021



---

Firma y sello del Representante legal o  
directivo de la empresa  
Fecha: 07/11/2021



Yo, Carlos Casma Zárate docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo FILIAL LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada

**"Gestión por procesos y la productividad en los trabajadores de la empresa centro de Lubricantes y repuestos Tamara EIRL, Villa El Salvador, 2021"**, de la estudiante Lisse Estefani Valverde Limaymanta, constató que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 21 de Noviembre del 2021



DR. CARLOS CASMA ZÁRATE  
DNI 06153553

Dr. Carlos Antonio Casma Zárate

DNI: 06153553

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ <b>DEVAC</b> /Responsable del SGC	Aprobó	<b>Rectorado</b>
--------	--	--------	------------------