



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN INTERNA DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE RIPLEY, SAN  
MIGUEL – 2018”

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

CORDOVA MALDONADO, EDWIN.

**ASESOR:**

Dr. TANTALEAN TAPIA, IVAN ORLANDO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA- PERÚ**

**2018**

**Página del Jurado**



---

**Dr. ROSEL CESAR ALVA ARCE**

**Presidente**



---

**Msc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**Secretario**



---

**Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN ORLANDO**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

El presente estudio estará dirigido primordialmente a mi esposa Myriam Alicia Sáenz Zamudio, a mis hijas Anamile Daniela Córdova Sáenz y Sophia Myred Córdova Sáenz, a mis padres Edelmiro Córdova García y Clara Rita Maldonado Valladares que siempre fueron ese soporte que necesitaba para no darme por vencido y poder así lograr uno de mis primeros objetivos en mi vida profesional, no obstante, como no agradecer y dedicar esta investigación a Dios por permitirme estar con mis seres queridos día a día.

## **Agradecimiento**

En primer lugar agradecer a Dios por darme a una familia tan esplendida y que fueron el soporte en mi vida académica y brindarme los medios para poder costearlos.

En segundo lugar a mi hermosa familia, a mi esposa Myriam Alicia Sáenz Zamudio, a mis hijas Anamile Daniela Córdova Sáenz y Sophia Myred Córdova Sáenz, a mis padres Edelmiro Córdova García y Clara Rita Maldonado Valladares., que siempre estuvieron ahí apoyándome económica y espiritualmente, para no desistir en mi objetivo.

En tercer lugar a mi amigo y asesor el doctor Iván Orlando Tantalean Tapia, quien me aconsejo y me exigió para desarrollar un buen trabajo de investigación, algo que también me sirve el día de hoy en mi vida profesional.

A mis grandes amigos Junior Tejada y Jean Sosa por el apoyo reciproco en esta vida universitaria.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDA

Yo **Córdova Maldonado , Edwin Lizandro** con DNI N° 41585146 , a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Diciembre del 2018



Córdova Maldonado, Edwin Lizandro

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión Interna de Procesos y su influencia en la Productividad de los Colaboradores de Ripley, San Miguel – 2018”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Córdova Maldonado, Edwin Lizandro

## ÍNDICE

<b>Página del jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Declaración de autenticidad</b>	v
<b>Presentación</b>	vi
<b>Resumen</b>	viii
<b>Abstract</b>	viii
<b>I.INTRODUCCION</b>	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos Previos	11
1.2.1. Internacionales	11
1.2.2. Nacionales	12
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	13
1.4. Formulación del Problema	16
1.5. Justificación del Estudio	16
1.6. Objetivos	17
1.7. Hipótesis	17
<b>II. MÉTODO</b>	18
2.1. Diseño de investigación	18
2.2. Variables, Operacionalización	20
2.3. Población y Muestra	20
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Métodos de Análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos	24
<b>III. RESULTADOS</b>	25
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	38
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	42
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	43
<b>VII. REFERENCIAS</b>	44
<b>ANEXOS</b>	46

## Resumen

La Exploración “Gestión Interna de Procesos y su incidencia en la Productividad de los Colaboradores de Ripley, San Miguel – 2018”, siendo su principal finalidad determinar la Gestión Interna de Procesos influye positivamente en la productividad de los colaboradores, la metodología de investigación fue explicativa- causal, la muestra fue de 109 colaboradores, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cron Bach, los resultados indican que el 15% de los encuestados manifiestan que se encuentran en desacuerdo con la Gestión Interna de Procesos; en cambio un 20% indican que no están ni acuerdo ni en desacuerdo con la variable estudiada y un 39% respondieron que se encuentran Totalmente de Acuerdo con Gestión Interna de Procesos. Igualmente el 16% de los encuestados manifiestan que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Productividad; en cambio un 17% indican que están en desacuerdo con la variable estudiada y un 47% respondieron que se encuentran totalmente de acuerdo con la variable Productividad; llegando a la conclusión de que la Gestión Interna de Procesos influye positivamente en la productividad de los colaboradores de Ripley, 2018 (sig. bilateral = .000 < 0.00; Rho = .943\*\*).

**Palabras Clave:** Gestión, Proceso, Productividad.

## Abstract

The present investigation "Internal Process Management and its influence on the Productivity of the Collaborators of Ripley, San Miguel - 2018" whose objective of study was to determine the Internal Management of Processes positively influences the productivity of the collaborators, the research methodology was explanatory-causal, the sample was 109 collaborators, with a margin of error of 5% and a level of reliability of 95%. The data was collected using the survey technique using the questionnaire as a tool, consisting of 20 questions on the Likert scale. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of it was calculated through the Alpha coefficient of Cron Bach, the results indicate that 15% of the respondents state that they are in disagreement with Internal Process Management; on the other hand, 20% indicate that they are neither in agreement nor in disagreement with the variable studied and 39% answered that they are in Totally In agreement with Internal Process Management. Likewise, 16% of the respondents state that they neither agree nor disagree with Productivity; on the other hand 17% indicate that they disagree with the variable studied and 47% answered that they are in total agreement with the variable Productivity; arriving at the conclusion that Internal Process Management positively influences the productivity of Ripley's collaborators, 2018 (bilateral sign = .000 < 0.00; Rho = .943 \*\*).

**Keywords:** Management, Process, Productivity.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1. Realidad problemática**

Hoy en día en la empresa Ripley, se viene observando que el tiempo que se demoran en atender los pedidos a los clientes, es muy lento, puesto que no se aplica una adecuada Gestión de Procesos. Por ejemplo, al realizar el pago de los productos, específicamente de los electrodomésticos, el tiempo que espera el cliente entre el pago y la entrega del producto como tal es muy alto, lo que ocasiona un malestar en los clientes, por la baja productividad de los colaboradores y un malestar de los colaboradores con la empresa, porque no existe una adecuada gestión interna de proceso.

La finalidad principal de la administración de métodos es crecer la competitividad en las entidades, teniendo en cuenta la efectividad y el complemento del precio de consumidor. En una entidad los métodos administrados correctamente serán beneficioso para el ejercicio: Tomando en cuenta al consumidor, el propósito de la entidad, la indagación saciar los deseos de los consumidores, integra métodos delicados y la orientación está sujeta con la administración de métodos

Por lo mencionado líneas arriba, se aprecia que en Ripley no se está cumpliendo con la teoría planteada que nos dice, que la finalidad de la gestión de proceso es aumentar la productividad de los colaboradores. También se muestra que dentro de la organización existe una mala comunicación entre la gerencia con los colaboradores, lo que origina una baja productividad, por ejemplo, en cada reunión con gerencia hay algunos jefes que son familiares y a la hora tomar alguna decisión siempre se inclinan por aceptar la alternativas planteada por uno de ellos, esto conlleva que al momento de utilizar estrategias para el cumplimiento de las metas, estas estrategias son aplicadas para favorecer a sus áreas que a toda la empresa.

Aquí se demuestra que toman decisiones inclinándose por alternativas no favorables, cuando en realidad los jefes incluso el mismo gerente deberían tener una postura imparcial o neutral en el momento de saber elegir pues realmente den una solución para mejora de la empresa. Por tanto, la presente investigación es importante porque va a contribuir en mi profesión al tener una buena elección en la entidad donde este; y en la sociedad porque va a beneficiar a las empresas a desarrollar un buen liderazgo e influenciar en su personal con una buena toma de decisiones y alcanzar así buenos resultados.

Por otro lado, la Gestión por Procesos es la piedra angular tanto de la norma ISO 9001 del año 2008 como del Modelo EFQM de Excelencia (European Foundation for Quality Management), desde una perspectiva de gestionar y orientar el que hacer de la organización hacia la calidad. Su implantación puede ayudar a una mejora significativa en todos los ámbitos de gestión de las organizaciones. Esta evaluación, es sin duda, el primer paso obligado hacia la mejora continua que requiere la adaptación permanente para poder satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y/o usuarios.

En resumen la gestión por procesos, apoyados por técnicas y/o herramientas de modelado, hacen fluir los documentos, facilitan la coordinación, y apoyan la realización de actividades, es decir, son los que materializan la organización en red.

A nivel Internacional tenemos a Coca Cola, que es una empresa que gracias a su excelente manejo de su Gestión Interna de Procesos, a logrado mantenerse posicionado en el mercado por varios años, entre sus características más resaltantes tenemos el bajo costo de sus productos, cuenta con un servicio de apoyo, que está alineado a las metas de la organización, cuenta con un producto de calidad que ayuda a su publicidad intensa que realizan y sobre todo la distribución es de manera rápida y oportuna para satisfacer las necesidades del clientes y sobre todo el tiempo de espera.

A nivel Nacional la empresa Starbucks, el tiempo de atención de los pedidos son muy rápidos a comparación de la competencia y eso es lo que genera un valor agregado en el cliente y logra posicionarse en la mente del consumidor, al cliente no le interesa pagar un precio elevado por una taza de café, puesto que en Starbucks le brindan una experiencia muy distinta a otras empresas y sobre todo puesto que, el tiempo de procesamiento de sus pedidos son oportunos, rápidos y de calidad.

En la empresa Ripley se puede observar por lo descrito líneas arriba que existe una mala gestión interna en los procesos, es por ello que existe una baja productividad, puesto que, los trabajadores no se sienten identificados con la empresa.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Coremberg (2008), *“La Medición de la Productividad y los factores Productivos”*, Tesis para obtener el grado de doctor en Economía. Universidad Nacional de la Plata, Argentina. El presente estudio tuvo como objetivo investigar las fuentes del crecimiento económico en Argentina durante el período 1990-2004. De acuerdo a las recomendaciones de la literatura económica sobre medición de la productividad se analizan exhaustivamente las fuentes de crecimiento económico mediante la teoría económica de número índices. El autor concluye que, la evidencia de mejoras en el nivel tecnológico durante la década de los noventa en las grandes empresas o en las que recibieron aporte de inversión extranjera directa resulta compatible con estos resultados, si se toma en cuenta el elevado grado de heterogeneidad productiva de la economía argentina: la escasa supervivencia del sector pymes y de los sectores industriales no integrados durante la década de los noventa, conviviendo con el boom de inversiones de las grandes empresas nacionales y de inversión extranjera directa (2008).

Curillo (2014), *“Análisis y Propuesta de Mejoramiento de la Productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA.”*, Tesis para obtener el grado de licenciado en Ingeniería Comercial. Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Ecuador. El presente estudio tiene como objetivo realizar una propuesta de mejora a la Productividad en la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA. El autor concluye que, (1) la empresa FACOPA es una fábrica en crecimiento ya que no solo depende de una producción de modelos estándar, sino también de nuevos diseños que se plantean en el mercado actual, lo que ha permitido que esté a la vanguardia en mejorar continuamente sus equipos. (2) Para todo lo mencionado anteriormente se ha puesto en consideración que es necesario mejorar la productividad dentro de la empresa y revisar una propuesta o plan más seguro estratégico actualizado y eficaz. (2014)

Flores (2013), en su tesis que lleva por título *“Proceso Administrativo y Gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega”*, dicha tesis fue desarrollada para la obtención de Maestro en ciencia Empresarial en el año 2013. El objetivo de su presente investigación fue comprobar si se aplicaba de forma efectiva sus conceptos, que le permita administrar de forma productiva y eficiente la cooperativa. El Nivel es descriptivo, ya que se analiza el

desempeño del proceso administrativo y Gestión empresarial y es de corte Transversal. Mencionado autor después se realizada su investigación llega a la conclusión de que ambas variables se llevan a cabo de manera parcial, esto se debe al carente conocimiento de los directivos de la organización estudiada (2013).

### **1.2.2 Antecedentes nacionales.**

Barrio, Pizarro & Vasquez (2016), *“Gestión de Inventarios Percibibles Adaptada para las decisiones sobre el Suministro: Estudio de Caso del Proceso de Planificación del Abastecimiento de Yogures en Hipermercados TOTTUS”*, Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración. Pontificia Universidad Católica del Perú. El presente estudio tuvo como objetivo fue reducir las brechas de información de los planificadores al momento de decidir las órdenes de compras que buscan asegurar el abastecimiento de las tiendas. La presente tesis de investigación es un estudio de caso básico de alcance exploratorio que se enfocó en el análisis de la planificación del abastecimiento en la cadena de suministros de yogures en un supermercado, Hipermercado Tottus. Los autores concluyen que, la propuesta validada, una matriz de ocho indicadores agrupados en tres perspectivas (precio y costos; ciclos de reposición y deterioro; y promociones), es deseable, factible y viable de ser implementada en el corto plazo por la organización para reducir las ineficiencias logísticas (principalmente, mermas) generadas por las brechas de información, al momento de tomar decisiones sobre el proceso de abastecimiento durante su planificación en el supermercado (2016).

Alva y Juárez (2014), *“Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de Productividad de los Colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”*, Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Los autores concluyen que, La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. (2) Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los

colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas (2014).

Arana (2014), *“Mejora de Productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje”*, Tesis para obtener el título de licenciado en Ingeniero Industrial. Universidad de San Martín de Porres, Perú. El presente estudio tuvo como objetivo principal implementar herramientas de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de carteras. El autor concluye que, La aplicación del proyecto de mejora exigió diversas inversiones tanto en tecnología como en las metodologías aplicadas, estas inversiones fueron justificadas en términos económicos a través de los ahorros expresados y los incrementos de productividad y efectividad.(2) De acuerdo con el estudio de tiempos con la adquisición de maquinaria y considerando los mismos tiempos de la mano de obra, se observó una disminución significativa en el tiempo de fabricación del producto patrón, de 110.05 min a 92.08 min, lo que significó un 16% de mejora (2014).

Gonzales (2014). En su tesis que lleva por título “Gestión Empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley n° 28015 en el distrito de la victoria – año 2013”, ésta tesis fue desarrollada en la Universidad San Martín Lima – Perú, es una investigación no experimental, de carácter descriptivo, cuyo diseño metodológico es el transaccional. Mencionado autor tiene por objetivos el análisis que tiene la influencia de la planeación empresarial y comprobar la incidencia de la organización empresarial en las micros y pequeñas empresas del sector Textil. Llegando así a la conclusión de que las empresas cuentan con un deficiente y en muchos casos inexistente planeamiento empresarial lo que hace que influya negativamente en el mercado local y extranjero. c., tampoco cuentan con una organización empresarial, lo que conlleva a dejar de lado muchas oportunidades de atender grandes pedidos (2014).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de Procesos**

Wong (2012), refiere, “la ejecución de métodos para configurar, administrar y mejorar las evaluaciones del comercio de una institución” (2012, pág. 22).

Considerando la idea de proceso de negocio como proceso productivo donde siempre hay un producto final como resultado de una serie de etapas y operaciones a partir de los insumos componentes.

Alfaro (2012), manifiesta ,

La administración intrínseco de métodos indaga reducción de la variación resultante que se observa recurrentemente en el periodo donde se elaboran o se abastecen relacionando asistencias y busca separar las deficiencias vinculadas a la continuación de las actividades, a la compra ajena de capital. Se puede apreciar a la entidad como un ser referente de acontecimientos que asisten paralelamente aumentar la satisfacción de los clientes (2012, pág. 3).

Meléndez (2014), menciona que,

Las entidades sugieren administrar sus tareas y bienes, lo que ha originado en el requerimiento de moldear instrumentos y procedimiento que acceden conformando un universo de administración. Se observa a la institución, por un mecanismo de integración de sucesos que ayudan a aumentar el agrado del consumidor, para actuar de una forma eficiente. La selección y dirección ordenación de los mecanismos se saben como la orientación sustentados en la técnica, lo que se conseguirá o dirigir a las entidades hacia la consecución de las metas (2014, pág. 32).

Hernández, (2011), manifiesta que,

Al actuar una observación sobre las técnicas en un mismo método, se logra saber las conclusiones y el personal como ayuda a la consecución de las metas de la institución. La creación de una cuadro de mando integral para llevar un adecuado control y evaluación. Estos mecanismos, que son las técnicas, integran todos los departamentos que conforman la institución. (2011, pág. 24).

### **1.3.1 Productividad**

#### **1.3.2.2 Conceptos de productividad**

Hernández (2011), menciona que,

La Productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados. La productividad es el reflejo de la eficiencia

y de la eficacia que deben lograr la correcta administración y la gerencia de una empresa (2011, pág. 4).

Figura N° 01

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto}}{\text{Insumos}}$$

Fuente: Elaboración Propia.

(Hernández, 2011, p.4).

Prokopenko (como se citó en D' Alessio (2010)), menciona que,

La productividad como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, es decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y al tiempo que lleva conseguirlo (2010, pág. 212).

Figura N° 02

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

(D' Alessio, 2010, p.212).

Carro y Gonzales (2012), nos menciona que,

La Productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema y los recursos utilizados para generarlos (2012, pág. 1) .

Bernal, García & Ramírez (2012), menciona que,

La Productividad en todo sistema de operación de bienes o servicios obedece a la relación que guardan los resultados obtenidos para con los recursos empleados en el logro de los mismos, este factor es de vital importancia ya que de ser favorable se estará en condiciones de permanecer en el mercado cada vez más competitivo. Esta premisa ha llevado a las empresas establecer diversos mecanismos de control con la convicción de elevar su desempeño a

través de la mejora de sus indicadores de operación (2012, pág. 6).

#### **1.4. Formulación del problema.**

##### **1.4.1. Problema general**

¿De qué modo influye la Gestión Interna de Procesos en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cómo influyen las acciones en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018?

¿Cómo influyen los recursos en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018?

¿Cómo influye la Satisfacción del cliente en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

La exploración respecto de la gestión de procesos, es fundamental, puesto que, se analiza como el superior puede llevar a su grupo a cargo a la consecución de los objetivos. Las instituciones establecen estrategias que las ayuden a lograr las metas. Es fundamental para mantenerse en el mercado, las actividades no se ejecutarán en su máximo nivel y pasara a ser una desventaja para la entidad en el mercado.

**1.5.1. Práctica:** Mediante este estudio se busca que sea una ayuda para instituciones que presenten fenómenos iguales. La investigación será empleada por individuos que requieran solucionar y busquen datos respecto a estudios similares.

**1.5.2. Teórica:** Mediante este estudio se conseguirá el logro de beneficios para la entidad financiera, sustentada en la recavacion de datos estadísticos y bibliográficos, sustentando esta exploración en especialistas de la materia.

**1.5.3. Metodológica:** Se empleó el formulario como instrumento para la recolección de información, que luego se trasladó al programa estadístico, del cual se pudo deducir o inferir si existe vinculación en las variables de estudio.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La Gestión Interna de Procesos influye positivamente en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicos**

Las acciones influyen en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

Los recursos influyen en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

La Satisfacción del Cliente influye en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **1.7. Objetivo general.**

Determinar la influencia de la Gestión Interna de Procesos en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

Describir la influencia de las acciones en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

Describir la influencia de los recursos en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

Describir la influencia de la Satisfacción del Cliente en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Diseño, Tipo y Nivel de investigación.**

#### **2.2.1 Diseño de investigación**

Roberto, Carlos y Pedro en la obra titulada: Metodología a la Investigación, refieren que, “la importancia de este estilo, radica en evaluar las variables y revisar el nivel de vinculación en un ambiente específico, para que sea una fotografía de lo acontecido” (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 149)

Según Roberto, Carlos y Pedro en la obra titulada: Metodología a la Investigación, refieren que, “la finalidad principal es explicar la variante y evaluar su ascendencia e vinculación en un tiempo estipulado, es la captación de la imagen del fenómeno acontecido” (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 151).

#### **2.2.2. Tipo de investigación**

La investigación será de tipo aplicada, puesto que, dicha investigación será aplicada en Mi banco, 2018.

La investigación aplicada sirve para tomar decisiones y establecer políticas. La característica básica de la investigación aplicada es el énfasis en resolver problemas al igual que la investigación pura, sin embargo, la investigación aplicada tiene un mayor énfasis hacia la toma de decisiones importantes y a largo plazo” (Namakforoosh 2005, p.44).

#### **2.2.3. Nivel de investigación**

La exploración se ubicó en un grado explicativo – Causal, puesto que se necesitan información de la definición y procedimientos de exploración, para ejecutar la evaluación sobre la incidencia de la realidad acerca de la variantes analizadas.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), refirieron :

Los análisis aclaratorios, es algo más que la explicación de definiciones o acontecimientos del lugar de vinculaciones con definiciones; no obstante, se orientan a contestar el motivo de los sucesos y acontecimiento en las sociedades. La denominación dirige su vocación en su base en analizar porque se originaron los acontecimientos o en que circunstancias se presentaron, donde se vinculan varias variantes (2014, págs. 125-126).

Alfaro, Carlos (2012), indica, “en este grado el inquisidor sabe y orienta los fenómenos o circunstancia que originaron o están sujetos al origen y esencia de la obra y rareza en exploración” (2012, pág. 16)

## **2.2. Operacionalización de Variables**

### **Variable Independiente: Gestión de Procesos**

Alfaro (2012), manifiesta ,

La administración intrínseco de métodos indaga reducción de la variación resultante que se observa recurrentemente en el periodo donde se elaboran o se abastecen relacionando asistencias y busca separar las deficiencias vinculadas a la continuación de las actividades, a la compra ajena de capital. Se puede apreciar a la entidad como un ser referente de acontecimientos que asisten paralelamente aumentar la satisfacción de los clientes (2012, pág. 3).

### **Variable Dependiente: Productividad**

La Productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados. La productividad es el reflejo de la eficiencia y de la eficacia que deben lograr la correcta administración y la gerencia de una empresa (p.4).

## Operacionalización de las Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable 1 Gestión Interna de Procesos	Alfaro (2012), menciona que, La administración intrínseco de métodos indaga reducción de la variación resultante que se observa recurrentemente en el periodo donde se elaboran o se abastecen relacionando asistencias y busca separar las deficiencias vinculadas a la continuación de las actividades, a la compra ajena de capital. Se puede apreciar a la entidad como un ser referente de acontecimientos que asisten paralelamente aumentar la satisfacción de los clientes (2012, pág. 3).	La variable Gestión de Procesos se medirá mediante tres dimensiones, aplicando un cuestionario en escala de likert.  Luego se procesaran los datos en un análisis estadístico SPSS , para medir la confiabilidad	Acciones	Motivación	1-2	Ordinal
				Efecto	3	
				Conducta	4	
			Recursos	Eficiente	5-6	
				Medio	7	
			Satisfacción al Cliente	Beneficios	8-9	
				Diferenciación	10-11	
				Estrategias	12	
			Variable 2 Productividad	La Productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados. La productividad es el reflejo de la eficiencia y de la eficacia que deben lograr la correcta administración y la gerencia de una empresa (p.4).	La variable Productividad se medirá mediante dos dimensiones, aplicando un cuestionario en escala de likert.  Luego se procesaran los datos en un análisis estadístico SPSS , para medir la confiabilidad	
Calidad	14					
Objetivos	15-16					
Eficacia	Insumos	17				
	Herramientas	18				
	Metas	19-20				

### 2.3. Población y Muestra

#### 2.3.1 Población:

Palomino, Peña, Zevallos y Orizano (2015), definieron la población de la siguiente manera: “Es un determinado grupo de personas, medidas u objetos (unidades de análisis) que muestran características comunes que son observables en un preciso lugar y un momento señalado” (p.140)

La población estará compuesta por 150 colaboradores de la empresa Ripley, 2018.

Ítem	CARGO	VARONES	MUJERES
1	ADMINISTRATIVOS	10	5
2	SUPERVISORES	15	15
3	COLABORADORES	55	50
	TOTAL VARONES – MUJERES	80	70
	TOTAL	150	

### 2.3.2. Muestra

Para Carrasco (2012) la muestra:

“Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (2012, pág. 237).

Para proceder a calcular el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	150
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

$$n = \frac{(150)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (150-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

**n = 109 colaboradores**

El total de muestra para la presente investigación estará conformada por 109 colaboradores de la Ripley, Lima.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

La técnica utilizada en esta investigación se denomina técnica de la encuesta, la cual ayudó a recoger información a través de las respuestas que otorgaron los encuestados.

Carrasco (2005), define a la encuesta como, “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen a unidad de análisis del estudio investigativo” (2012, pág. 72)

### **2.4.2 Instrumento**

En la presente investigación se utilizará como instrumento de medición el cuestionario, con el fin de llevar a cabo la técnica de la encuesta en los colaboradores de Ripley.

Y, además, Carrasco (2005), indica que el cuestionario, “Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (2012, pág. 38).

### **2.4.3. Validez del instrumento**

Roberto, Carlos y Pedro en la obra titulada: Metodología a la Investigación, refieren que “La veracidad es el grado en que un mecanismo consigue evaluar a la variante que se indaga para examinar” (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 201)

La herramienta fue dada a los especialistas, para que den el visto bueno y ellos fueron:

GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	OPINIÓN
MAGÍSTER	Pedro, Costilla Castillo	Existe suficiencia
DOCTOR	Rosel Cesar, Alva Arce	Existe suficiencia
DOCTORA	Martínez Zavala, María	Existe suficiencia

#### 2.4.4.

#### Confiabilidad del instrumento

El Alfa de Cron Bach se utilizará para encontrar al valor que más se acerque e indicaremos si es fiable o no.

Según Roberto, Carlos y Pedro en su obra titulada: Metodología a la Investigación, mencionaron:

El valor oscilaría en el rango de cero a uno, porque si el importe no es cero nos diría que hay una confiabilidad invalida , en cambio si es uno es aceptable, es decir, si el valor esté más cerca a cero nos dirigirá el nivel de medición (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 302).

**Tabla N° 03**  
**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

**Tabla N° 03**  
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cron	N de elementos
Bach	
,856	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Mediante el valor del Alfa de Cron bach se puede indicar que hay una fiabilidad interna positiva alta, con un valor de 0856, por lo cual se deduce que nuestro instrumento si se puede emplear en el presente estudio.

#### 2.5. Métodos de análisis de datos

Empleando el interrogatorio de ítems a los asesores se ejecutara en Excel, un llenado de datos para posteriormente trasladarlo al SPSS y poder utilizar las herramientas de procesamiento,

como el análisis descriptivo agrupadas, empleando también el Kogmorov Smirnov y la prueba de inferencia para ratificar nuestra hipótesis de investigación.

### **Hipotético deductivo**

Bernal (2013), donde refiere que, “se basa en un mecanismo que se inicia de unas suposiciones en virtud de las hipótesis y se busca aceptar o negar dichas hipótesis, infiriendo que se comparan las actividades acontecidas” (p.60).

### **2.6. Aspectos éticos**

En el estudio presentado a continuación, se ha elaborado un trabajo con honestidad y respetando los valores en la sociedad, no obstante, en esta exploración no se está inmerso en falacias textuales, empleada en esta investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de resultados descriptivos

##### 3.1.1. Variable Gestión Interna de Procesos

**Tabla N° 03**

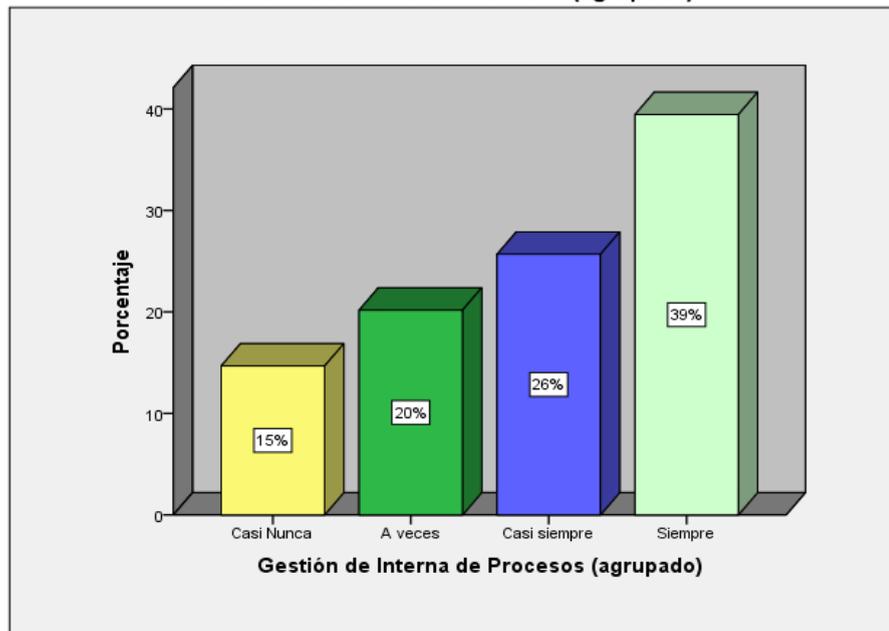
**Gestión de Interna de Procesos (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	16	14,7	14,7	14,7
	A veces	22	20,2	20,2	34,9
	Casi siempre	28	25,7	25,7	60,6
	Siempre	43	39,4	39,4	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Grafico N° 01**

**Gestión de Interna de Procesos (agrupado)**



**Fuente: Elaboración Propia.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

### 3.1.1.1. Dimensión Acciones

**Tabla N° 04**

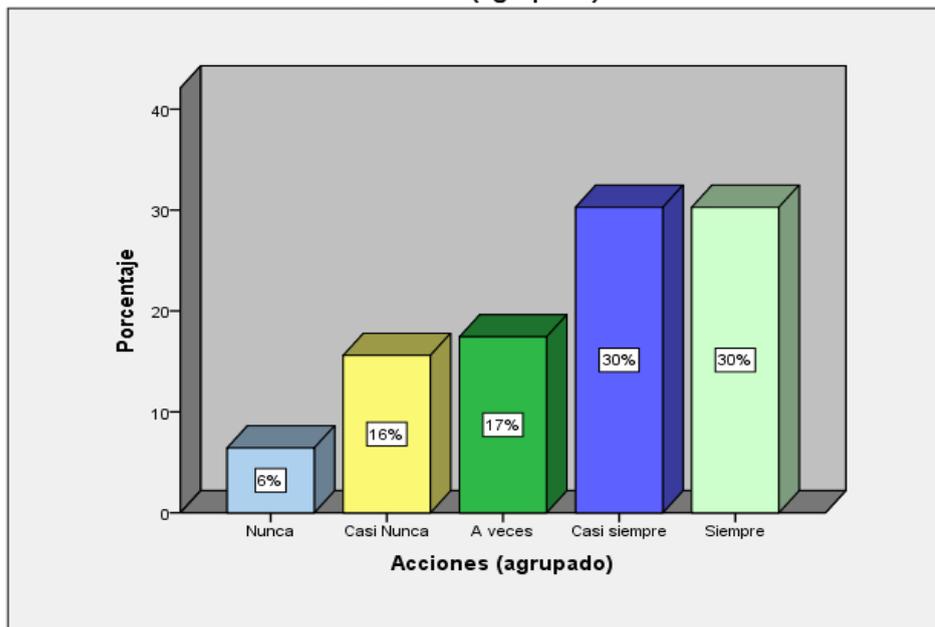
**Acciones (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	6,4	6,4	6,4
	Casi Nunca	17	15,6	15,6	22,0
	A veces	19	17,4	17,4	39,4
	Casi siempre	33	30,3	30,3	69,7
	Siempre	33	30,3	30,3	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 02**

**Acciones (agrupado)**



**Fuente: Elaboración Propia.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

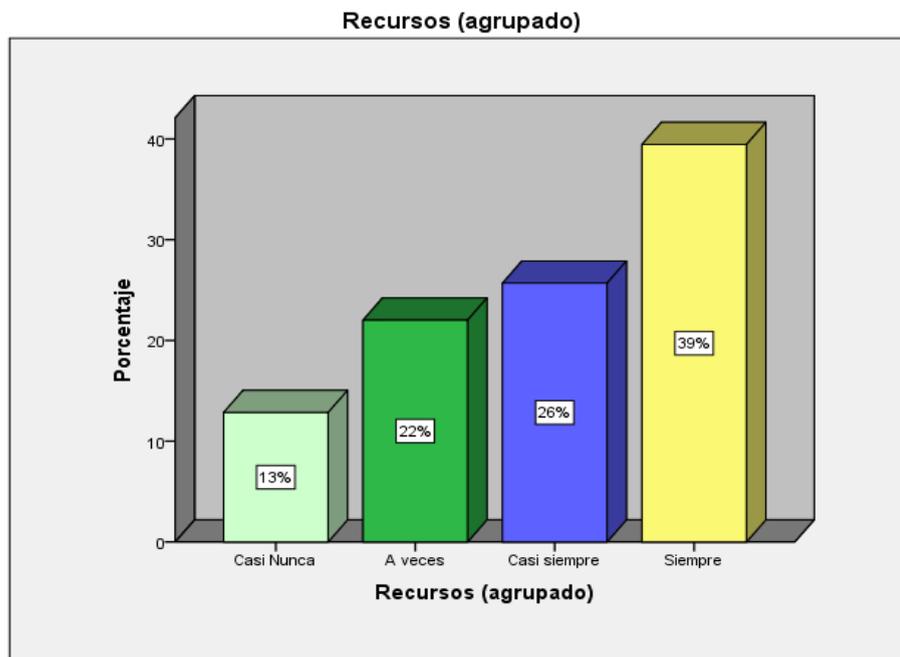
### 3.1.1.2. Dimensión Recursos

**Tabla N° 05**

		<b>Recursos (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	12,8	12,8	12,8
	A veces	24	22,0	22,0	34,9
	Casi siempre	28	25,7	25,7	60,6
	Siempre	43	39,4	39,4	100,0
Total		109	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 03**



Fuente: Elaboración Propia.

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

### 3.1.1.3. Dimensión Satisfacción al cliente

**Tabla N° 06**

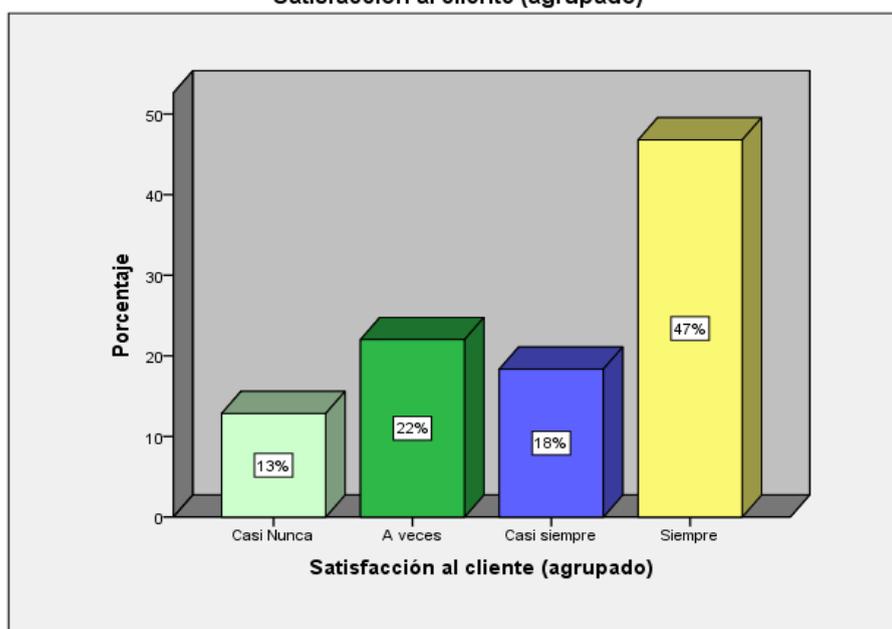
**Satisfacción al cliente (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	12,8	12,8	12,8
	A veces	24	22,0	22,0	34,9
	Casi siempre	20	18,3	18,3	53,2
	Siempre	51	46,8	46,8	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 04**

**Satisfacción al cliente (agrupado)**



**Fuente: Elaboración Propia.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

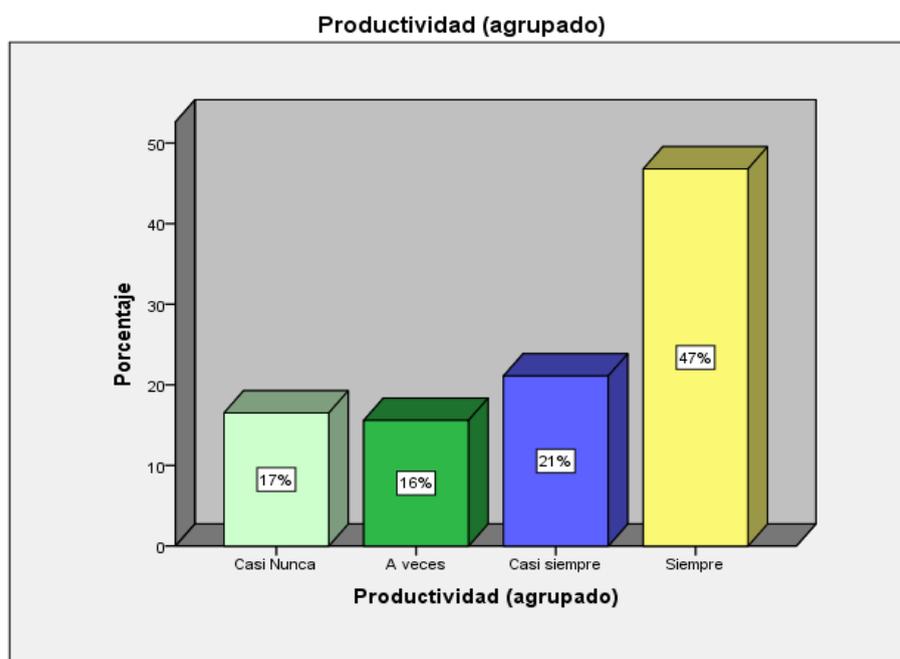
### 3.1.2. Variable Productividad

**Tabla N° 07**  
**Productividad (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	16,5	16,5	16,5
	A veces	17	15,6	15,6	32,1
	Casi siempre	23	21,1	21,1	53,2
	Siempre	51	46,8	46,8	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 05**



**Fuente: Elaboración Propia.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

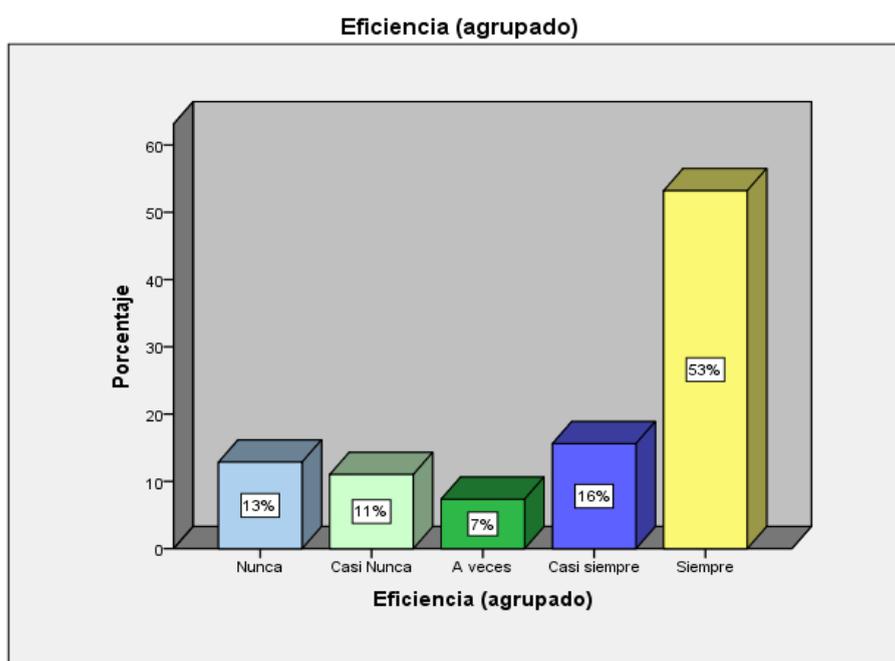
### 3.1.2.1. Dimensión Eficiencia

**Tabla N° 08**

		<b>Eficiencia (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	12,8	12,8	12,8
	Casi Nunca	12	11,0	11,0	23,9
	A veces	8	7,3	7,3	31,2
	Casi siempre	17	15,6	15,6	46,8
	Siempre	58	53,2	53,2	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 06**



**Fuente: Elaboración Propia.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

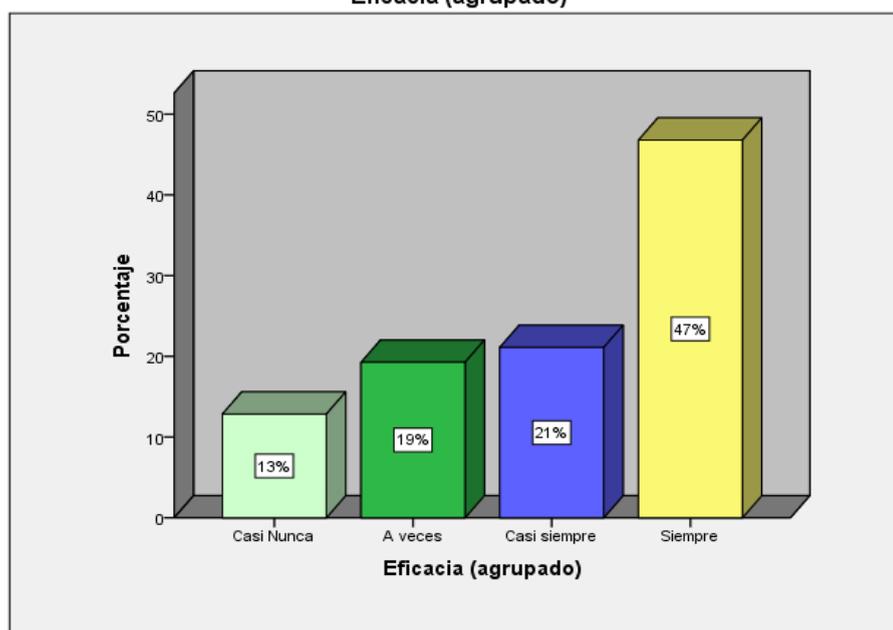
### 3.1.2.2. Dimensión Eficacia

**Tabla N° 09**  
**Eficacia (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	12,8	12,8	12,8
	A veces	21	19,3	19,3	32,1
	Casi siempre	23	21,1	21,1	53,2
	Siempre	51	46,8	46,8	100,0
Total		109	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 07**  
**Eficacia (agrupado)**



Fuente: Elaboración Propia.

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

### 3.2. Prueba de Normalidad

Este cálculo se realizó a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov:

**TABLA N°10: PRUEBA DE KOLMOGOROV – SMIRNOV**

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión interna de Procesos (agrupado)	,209	84	,000	,852	84	,000
Productividad (agrupado)	,275	84	,000	,781	84	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente: Elaboración Propia.**

Se aplicó la prueba de normalidad para analizar y saber si nuestro estudio presenta **distribución normal** o si nuestro estudio su **distribución no es normal**. De acuerdo a que nuestra población es **mayor a 50**, se escogió trabajar con Kolmogorov–Smirnov, donde se puede apreciar en la Tabla N° 10, nuestras variables de estudio muestran una distribución menor a **0.05** que es el nivel de significancia, es decir “**0.000 < 0.05**”; es por ello, que la presente investigación **no tiene una distribución normal**, es por ello, que se utilizará para la prueba de inferencia el **Rho de Spearman**.

### 3.3. Prueba de inferencia

Para realizar las pruebas de hipótesis, se corrobora que las variables en el estudio no presenten una distribución normal, por lo tanto, para esta investigación se emplearán pruebas no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante el **Rho Spearman**, en la cual veremos el nivel de correlación en la tabla N°11.

#### 3.3.1. Hipótesis general

**H<sub>g</sub>**.- La Gestión Interna de Procesos influye positivamente en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

**H<sub>0</sub>**.- La Gestión Interna de Procesos no influye positivamente en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

**H<sub>1</sub>**- La Gestión Interna de Procesos si influye positivamente en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

### Regla de decisión

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

**Tabla N°11**

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,01 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla N° 12: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Gestión Interna de Procesos) y la variable dependiente (Productividad).**

		Correlaciones		
			Gestión Interna de Procesos (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión Interna de	Coefficiente de correlación	1,000	,943**
	Procesos	Sig. (bilateral)	.	,000
	(agrupado)	N	109	109
	Productividad	Coefficiente de correlación	,943**	1,000
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados aplicando en Rho de Spearman, nos brindan que el coeficiente de correlación es de **0,943** lo que nos indica según la **tabla N°11**, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables estudiadas. No obstante, también nos brinda el resultado de nuestro nivel de significancia, que en este caso es **0,000**, por lo tanto, la regla nos indica que si nuestro valor de significancia es **menor a 0.05**, se debe rechazar la hipótesis nula, por lo tanto aceptamos nuestra hipótesis alterna, la cual nos indica que la Gestión Interna de Procesos si influye positivamente en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

### 3.3.2. Hipótesis específica

#### 3.3.2.1. Hipótesis específica N°01

**H<sub>g</sub>**.- Las Acciones influyen en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel-2018.

**H<sub>0</sub>**.- Las Acciones no influyen en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel-2018.

**H<sub>1</sub>**.- Las Acciones si influyen en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel-2018.

#### Regla de decisión

Si valor **p<0.05**, se rechaza la H<sub>0</sub>

Si valor **p>0.05**, se acepta la H<sub>0</sub>

**Tabla N° 13: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Acciones) y la variable dependiente (Eficiencia).**

		Correlaciones		
			Acciones (agrupado)	Eficiencia (agrupado)
Rho de Spearman	Acciones (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Eficiencia (agrupado)	Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados aplicando en Rho de Spearman, nos brindan que el coeficiente de correlación es de **0,897** lo que nos indica según la **tabla N°11**, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables estudiadas. No obstante, también nos brinda el resultado de nuestro nivel de significancia, que en este caso es **0,000**, por lo tanto, la regla nos indica que si nuestro valor de significancia es **menor a 0.05**, se debe rechazar la hipótesis nula, por lo tanto aceptamos nuestra hipótesis alterna, la cual nos indica que las Acciones si influyen en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

### 3.3.2.2. Hipótesis específica N°02

**H<sub>g</sub>**.- Los Recursos influyen en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel-2018.

**H<sub>0</sub>**.- Los Recursos no influyen en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel-2018.

**H<sub>1</sub>**.- Los Recursos si influyen en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel-2018.

#### Regla de decisión

Si valor **p<0.05**, se rechaza la H<sub>0</sub>

Si valor **p>0.05**, se acepta la H<sub>0</sub>

**Tabla N° 14: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Recursos) y la variable dependiente (Eficacia).**

		Correlaciones		
			Recursos (agrupado)	Eficacia (agrupado)
Rho de Spearman	Recursos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,946**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Eficacia (agrupado)	Coeficiente de correlación	,946**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados aplicando en Rho de Spearman, nos brindan que el coeficiente de correlación es de **0,946** lo que nos indica según la **tabla N°11**, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables estudiadas. No obstante, también nos brinda el resultado de nuestro nivel de significancia, que en este caso es **0,000**, por lo tanto, la regla nos indica que si nuestro valor de significancia es **menor a 0.05**, se debe rechazar la hipótesis nula, por lo tanto aceptamos nuestra hipótesis alterna, la cual nos indica que los recursos si influyen en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

### 3.3.2.3. Hipótesis específica N°03

**H<sub>g</sub>**.- Los Recursos influyen en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

**H<sub>0</sub>**.- La no influyen en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

**H<sub>1</sub>**.- La Satisfacción al Cliente si influyen en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

#### Regla de decisión

Si valor **p<0.05**, se rechaza la H<sub>0</sub>

Si valor **p>0.05**, se acepta la H<sub>0</sub>

**Tabla N° 15: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Satisfacción al Cliente) y la variable dependiente (Eficiencia).**

		Correlaciones		
			Satisfacción al cliente (agrupado)	Eficiencia (agrupado)
Rho de Spearman	Satisfacción al cliente (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Eficiencia (agrupado)	Coeficiente de correlación	,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados aplicando en Rho de Spearman, nos brindan que el coeficiente de correlación es de **0,947** lo que nos indica según la **tabla N°11**, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables estudiadas. No obstante, también nos brinda el resultado de nuestro nivel de significancia, que en este caso es **0,000**, por lo tanto, la regla nos indica que si nuestro valor de significancia es **menor a 0.05**, se debe rechazar la hipótesis nula, por lo tanto aceptamos nuestra hipótesis alterna, la cual nos indica que la satisfacción de los clientes si influyen en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Objetivo general e hipótesis general:

Se tuvo como objetivo general determinar si la Gestión Interna de Procesos influye en la Productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. Mediante los resultados obtenidos gracias a la participación de los colaboradores, se puede apreciar en la **Tabla N° 03**, que el **39%** de los trabajadores encuestados respondieron que siempre ha existido una adecuada **Gestión Interna de Procesos**, no obstante, en la **Tabla N° 07**, que el **47%** respondieron que siempre ha existido una adecuada **Productividad** de parte del personal de Ripley. Se empleó el **Rho de Spearman** para la contrastación de hipótesis de investigación donde se obtuvo que el coeficiente de correlación **0,943**, por lo tanto, existe un nivel de correlación positivo alto entre ambas variables y con un nivel de significancia de **0,000**, por ende se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que la Gestión Interna de Procesos influye en la Productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

Dichos resultados guardan relación con el estudio realizado de Barrio, Pizarro & Vásquez (2016), "*Gestión de Inventarios Percibibles Adaptada para las decisiones sobre el Suministro: Estudio de Caso del Proceso de Planificación del Abastecimiento de Yogures en Hipermercados TOTTUS*", donde dichos resultados del estudio, permitieron llegar a la siguiente conclusión que, la propuesta validada, una matriz de ocho indicadores agrupados en tres perspectivas (precio y costos; ciclos de reposición y deterioro; y promociones), es deseable, factible y viable de ser implementada en el corto plazo por la organización para reducir las ineficiencias logísticas (principalmente, mermas) generadas por las brechas de información, al momento de tomar decisiones sobre el proceso de abastecimiento durante su planificación en el supermercado. Analizando el estudio citado líneas arriba, guarda relación con mi trabajo de investigación, puesto que, los autores al igual que yo buscamos reducir las ineficiencias logísticas, es por ello que los autores proponen la creación de una matriz donde se sabrá con precisión las tareas o roles que los colaboradores de la empresa deben cumplir para así lograr los objetivos y/o metas que se ha trazado la empresa, como por ejemplo la reducción en el tiempo que tienen que esperar nuestros clientes para ser atendidos o brindarles sus productos, pero esto no se podrá lograr si no existe una matriz donde se pueda monitorear todas las actividades desarrolladas por nuestros colaboradores en las distintas áreas.

No obstante para conceptualizar nuestra variable independiente **Gestión Interna de Procesos**, hemos tomado como referencia la definición brindada por el autor **Alfaro (2012)**, donde nos manifiesta que la gestión interna de procesos busca disminuir el cambio sobrante que se muestra asiduamente en el tiempo que se fabrican o se suministra determinados servicios y trata de excluir las carencias afiliadas a la repetitividad de las tareas, a la adquisición impropio de bienes, etc. Es por ello que se observa a la institución como un ente correspondiente de sucesos que ayudan simultáneamente a mejorar el placer de los consumidores (p.3).

Mediante las encuestas empleadas a los colaboradores de la empresa Ripley en el distrito de San Miguel; se pudo percibir que dentro de la institución se viene aplicando una **Gestión Interna de Procesos** pero de forma indirecta sin conocer mucho el término en sí, dentro de la organización para lograr así la competitividad y productividad deseada, ya que la mayoría de sus respuestas estuvieron dadas por **siempre y casi siempre** a las interrogantes que se le formularon, no obstante, estos sucesos son observados y admitidos por los consumidores, puesto que, son ellos los que determinan el futuro de la empresa y ello se pudo presenciar en la entrega de los productos y en el tiempo de la atención.

#### **4.2. El objetivo específico e hipótesis específico 1:**

Se tuvo como objetivo específico 1 fue determinar si las Acciones influyen en la Eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. Mediante los resultados obtenidos gracias a la participación de los colaboradores, se puede apreciar en la **Tabla N° 04**, que el **30%** respondieron que siempre han estado de acuerdo con la **Dimensión Acciones**, no obstante, en la **Tabla N° 08**, que el **53%** respondieron que siempre han estado de acuerdo con la **Dimensión Eficiencia** de los colaboradores de Ripley. Se empleó el **Rho de Spearman** para la contrastación de hipótesis de investigación donde se obtuvo que el coeficiente de correlación **0,897**, es por ello, que existe un nivel de correlación positivo alto entre ambas variables y con un nivel de significancia de **0,000**, por ende se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que las Acciones si influyen significativamente en la Eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

De acuerdo con el estudio de tiempos con la adquisición de maquinaria y considerando los mismos tiempos de la mano de obra, se observó una disminución significativa en el

tiempo de fabricación del producto patrón, de 110.05 min a 92.08 min, lo que significó un 16% de mejora. Analizando el estudio citado líneas arriba, guarda relación con mi trabajo de investigación, puesto que, el autor al igual que yo puesto que, estoy buscando que acciones ayudaran a mejorar la eficiencia de los colaboradores de Ripley y así poder reducir el tiempo que un cliente tiene que esperar para ser atendido o para que se le haga entrega de sus productos, no obstante la autora, menciona que para la reducción del tiempo de espera ya sea en los clientes o en los colaboradores, la tecnología cumple un papel muy importante dentro de esa mejora, es por ello, que tomando como modelo los resultados obtenidos en la implementación de la tecnología donde el tiempo de atención se redujo en un **16%**, el avance de la tecnología mejoraría la eficiencia de los colaboradores y se podría reducir en un promedio del 16% el tiempo de atención y entrega de los productos de manera anual.

Mediante las encuestas empleadas a los colaboradores de la empresa Ripley en el distrito de San Miguel; se pudo percibir que dentro de la institución se viene aplicando una **serie de acciones** para mejorar la gestión interna de los procesos, pero de forma indirecta sin conocer mucho el término en sí, dentro de la organización para lograr así la competitividad y productividad deseada, ya que la mayoría de sus respuestas estuvieron dadas por **siempre y casi siempre** a las interrogantes que se le formularon, no obstante, estos sucesos son observados y admitidos por los consumidores, puesto que, son ellos los que determinan el futuro de la empresa y ello se pudo presenciar en la entrega de los productos y en el tiempo de la atención.

#### **4.3. El objetivo específico e hipótesis específico 2:**

Se tuvo como objetivo específico 2 fue determinar si los Recursos influyen en la Eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. Mediante los resultados obtenidos gracias a la participación de los colaboradores, se puede apreciar en la **Tabla N° 05**, que el **39%** respondieron que siempre han estado de acuerdo con la **Dimensión Recursos**, no obstante, en la **Tabla N° 09**, que el **47%** respondieron que siempre han estado de acuerdo con la **Dimensión Eficacia** de los colaboradores de Ripley. Se empleó el **Rho de Spearman** para la contrastación de hipótesis de investigación donde se obtuvo que el coeficiente de correlación **0,946**, es por ello, que existe un nivel de correlación positivo alto entre ambas variables y con un nivel de significancia de **0,000**, por ende se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que los Recursos influyen en la Eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.

Dichos resultados guardan relación con el estudio realizado de Arana (2014), “*Mejora de Productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje*”, donde dichos resultados del estudio, permitieron llegar a la siguiente conclusión que, la aplicación del proyecto de mejora exigió diversas inversiones tanto en tecnología como en las metodologías aplicadas, estas inversiones fueron justificadas en términos económicos a través de los ahorros expresados y los incrementos de productividad y efectividad. De acuerdo con el estudio de tiempos con la adquisición de maquinaria y considerando los mismos tiempos de la mano de obra, se observó una disminución significativa en el tiempo de fabricación del producto patrón, de 110.05 min a 92.08 min, lo que significó un 16% de mejora. Analizando el estudio citado líneas arriba, guarda relación con mi trabajo de investigación, puesto que, el autor al igual que yo puesto que, estoy buscando que acciones ayudaran a mejorar la eficiencia de los colaboradores de Ripley y así poder reducir el tiempo que un cliente tiene que esperar para ser atendido o para que se le haga entrega de sus productos, no obstante la autora, menciona que para la reducción del tiempo de espera ya sea en los clientes o en los colaboradores, la tecnología cumple un papel muy importante dentro de esa mejora, es por ello, que tomando como modelo los resultados obtenidos en la implementación de la tecnología donde el tiempo de atención se redujo en un **16%**, el avance de la tecnología mejoraría la eficiencia de los colaboradores y se podría reducir en un promedio del 16% el tiempo de atención y entrega de los productos de manera anual.

Mediante las encuestas empleadas a los colaboradores de la empresa Ripley en el distrito de San Miguel; se pudo percibir que dentro de la institución los recursos que se les brindan a nuestro colaboradores no son necesarios para que se puedan desenvolver de manera adecuada, ya que la mayoría de sus respuestas estuvieron dadas por **siempre y casi siempre** a las interrogantes que se le formularon, no obstante, estos sucesos son observados y admitidos por los consumidores, puesto que, son ellos los que determinan el futuro de la empresa y ello se pudo presenciar en la entrega de los productos y en el tiempo de la atención.

## **V. CONCLUSIONES**

Verificando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se determinó las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe influencia significativa entre la Gestión Interna De Procesos con la Productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. Por esa razón se concluye que una buena Gestión de proceso influye en la productividad de los colaboradores.
2. Se precisó que existe influencia significativa entre las Acciones la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. Por esa razón se concluye que las acciones que se están tomando en Ripley no son las correctas.
3. Se precisó que existe una influencia significativa entre los recursos y la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. Por esa razón se concluye que para que los colaboradores de Ripley puedan ser eficaces, se le tiene que brindar los recursos necesarios para que puedan desenvolverse de manera óptima.
4. Se determinó que existe influencia significativa entre la satisfacción de los clientes con la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. Por esa razón se concluye que una buena Satisfacción del Cliente influye en la eficiencia de los colaboradores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Verificando las conclusiones del presente estudio, se formula las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere que se implemente un ERP, para tener un adecuado Control de stock. Capacidad para controlar rotaciones e inventarios por categorías de productos y así asegurar la entrega más rápida de los productos.
2. Se recomienda como una primera acción inmediata dentro de Ripley es aplicar la Administración de Operaciones, puesto que, si cada uno de sus colaboradores entiende que sus responsabilidades van más allá del simple cumplimiento de unas funciones específicas, porque con ello se benefician todos, se logrará tener un grupo de colaboradores comprometido y dispuesto a dar lo mejor de sí para ayudar a la empresa. Otra ventajas que tiene la aplicación de esta filosofía son: mejor planeación, mayor calidad del trabajo, mejor desempeño general de la organización y cumplimiento de los objetivos estratégico.
3. Se sugiere que dentro de la empresa se utilice un diagrama de procesos donde se cuente con los siguientes puntos: Definir los objetivos, Evaluar los recursos y procesos, Identificar las debilidades, Planificar las acciones y Revisar los resultados. Puesto que, con estos datos se tendrá una visión más clara de la realidad de la empresa y con qué recursos se cuenta en la actualidad.
4. Se sugiere reducir el tiempo de espera de los clientes al momento de realizar una compra, es por ello, que se recomienda crear políticas de motivación e incentivos para sus colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfaro, C. (2012). *Administración por procesos*. Bogota: Pearson Educación.
- Alfaro, C. (2012). *Metodología a la Investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Alva, J. (2014). *Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de Productividad de los Colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. Chiclayo: Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Arana, J. (2014). *Mejora de Productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje*. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Perú.
- Barrio, I., Pizarro, M., & Vasquez, M. (2016). *Gestión de Inventarios Perecibles Adaptada para las decisiones sobre el Suministro: Estudio de Caso del Proceso de Planificación del Abastecimiento de Yogures en Hipermercados TOTTUS*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bernal, C., García, J., & Ramírez, J. (2012). *La Productividad*. Mexico: Pearson Educación.
- Carrasco, C. (2012). *Metodología a la Investigación*. Mexico: Pearson .
- Carro, R., & Gonzales, J. (2012). *La Productividad*. La Plata: Universidad la plata.
- Chiavenato, I. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Coremberg, A. (2008). *La Medición de la Productividad y los factores Productivos*. La Plata: Universidad Nacional de la Plata.
- Curillo, I. (2014). *Análisis y Propuesta de Mejoramiento de la Productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Ecuador.
- D'Alessio, F. (2010). *Administración de Operaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Flores, J. (2013). *Proceso Administrativo y Gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega*. Bogota: Universidad de Colombia.

- Gonzales, J. (2014). *Gestión Empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley n° 28015 en el distrito de la victoria – año 2013*. Lima: Universidad San Martín Lima - Perú.
- Gutierrez, J. (2009). *Desarrollo de un modelo de Gestión de proyectos para una empresa del sector Pesquero*. Lima: Universidad Pontificia Católica del Perú.
- Hernández, J., Fernández, M., & Baptista, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Pearson Educación.
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Meléndez, C. (2014). *Procesos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Wong, M. (2012). *La Productividad*. Lima: San Marcos.

## Anexo 01: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Metodología	Muestra	Técnicas
<p><b>General:</b> ¿De qué modo influye la Gestión Interna de Procesos en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿Cómo influyen las acciones en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018?</p> <p>¿Cómo influyen los recursos en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018?</p> <p>¿Cómo influye la Satisfacción del cliente en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la influencia de la Gestión Interna de Procesos en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> Describir la influencia de las acciones en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. Describir la influencia de los recursos en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. Describir la influencia de la Satisfacción del Cliente en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.</p>	<p><b>General:</b> La Gestión Interna de Procesos influye positivamente en la productividad de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> Las acciones influyen en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. Los recursos influyen en la eficacia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018. La Satisfacción del Cliente influye en la eficiencia de los colaboradores de Ripley, San Miguel- 2018.</p>	<p>Gestión Interna de Proceso</p> <p>Productividad</p>	<p>Acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Efecto</li> <li>• Conducta</li> </ul> <p>Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente</li> <li>• Medio</li> </ul> <p>Satisfacción al Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios</li> <li>• Diferenciación</li> <li>• Estrategias</li> </ul> <p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad</li> <li>• Calidad</li> <li>• Objetivos</li> </ul> <p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insumos</li> <li>• Herramientas</li> <li>• Metas</li> </ul>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Explicativo Causal</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental Transversal</p>	<p><b>Población:</b> 150 Colaboradores de Ripley, 2018.</p> <p><b>Tipo de Muestra o Muestreo:</b> Probabilístico 109 Colaboradores de Ripley., 2018</p>	<p><b>De Muestreo</b> Encuesta</p> <p><b>De recolección de datos</b> Cuestionario a los colaboradores de Ripley , 2018</p> <p><b>De procesamiento de datos</b> Uso del programa estadístico SPSS 22</p>

## ANEXO 2: Instrumentos de medición

### CUESTIONARIO PARA MEDIR GESTIÓN DE PROCESOS

#### ENCUESTA

Señores colaboradores de Ripley S.A. sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

ALTERNATIVA	ESCALA VALORATIVA
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

#### VARIABLE 1: GESTIÓN DE PROCESOS

VARIABLE 1: GESTIÓN DE PROCESOS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ACCIONES</b>					
1. ¿Está de acuerdo, que la motivación es importante para el buen desenvolvimiento de los colaboradores?					
2. ¿En Ripley existen programas continuos para trabajar la motivación de sus colaboradores?					
3. ¿Una buena comunicación dentro de una organización trae consigo efectos positivos?					
4. Considera usted, ¿Qué la conducta de sus jefes inmediatos es la adecuada?					
<b>DIMENSIÓN: RECURSOS</b>					
5. ¿Los procesos actuales que cuenta Ripley son eficientes?					
6. ¿El desempeño de su compañero es eficiente al momento de atender a los clientes?					
7. ¿Los medios de pago y atención que cuenta Ripley son los mejores para los clientes?					
<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>					
8. ¿Los beneficios que le brinda a usted Ripley por laborar en su empresa son las adecuadas?					
9. ¿Los descuentos que se le brindan al momento de comprar en cualquier tienda de Ripley les conviene?					
10. ¿Ripley, se diferencia de su competencia porque prioriza el bienestar de sus colaboradores?					
11. Considera usted que, en la empresa tienen mejores promociones que la competencia.					
12. Considera usted, ¿Qué en Ripley, la calidad de atención de sus colaboradores, es su principal ventaja?					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR PRODUCTIVIDAD

### ENCUESTA

Señores colaboradores de Ripley S.A. sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

**Nunca (1)    Casi Nunca (2)    A veces (3)    Casi Siempre (4)    Siempre (5)**

#### VARIABLE 2: CAPTACIÓN DE CLIENTE

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
13	Está de acuerdo usted, que la capacidad de atención de sus compañeros respecto a los clientes es el adecuado.					
14	El tiempo que debe esperar el cliente para ser atendido es aceptable.					
15	Los objetivos que se plantean mensualmente son cumplidos.					
16	En general, los objetivos que les ponen mensualmente son alcanzables.					
17	Los insumos con los que cuenta la empresa para reducir el tiempo de espera los clientes son los correctos.					
18	Las herramientas o técnicas utilizadas por sus superiores para mejorar el tiempo de atención son eficientes					
19	Considera usted que en Ripley sus colaboradores están comprometidos para el logro de las metas organizacionales.					
20	En general, usted prioriza sus metas personales que a las metas grupales.					

### ANEXO 03: TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title page of a thesis from Universidad César Vallejo, Faculty of Business Sciences, School of Administration. The thesis title is "Gestión Interna de Procesos y su influencia en la Productividad de los Colaboradores de Ripley, San Miguel - 2018". The author is Edwin Cordova Maldonado, and the advisor is Dr. Tantalean Tapia Ivan Orlando. The document is for a Bachelor's degree in Administration.

On the right side, a panel titled "Todas las fuentes" (All sources) shows a list of detected sources with their respective similarity percentages. The total coincidence is 1 of 87.

Source	Percentage
docplayer.es	10%
es.scribd.com	7%
repositorio.unajma.edu...	7%
www.scribd.com	6%
repositorio.una.edu.pe	6%
documents.mx	6%
repositorio.unh.edu.pe	5%
Entregado a Pontificia ...	5%
repositorio.autonoma.e...	5%
repositorio.udh.edu.pe	5%

At the bottom of the interface, it indicates "Página: 1 de 75" and "Número de palabras: 12066". The status bar shows "Text-only Report" and "High Resolution" is activated. The system clock shows 17:37 on 30/11/2018.

**ANEXO 04: PAGO DE CARPETA**

 **UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
**R.U.C. 20164113532**  
AV. LARCO 1770 - URB. SAN ANDRÉS 5TA ETAPA -  
VÍCTOR LARCO - LA LIBERTAD  
**UCV CAMPUS LIMA NORTE**  
Av. Alfredo Mendiola 6232 - Los Olivos - Lima - Lima  
**BOLETA DE VENTA ELECTRONICA**  
**BH06 - N° 0027538**

Código : 6700245488  
Nombres : CORDOVA MALDONADO EDWIN LIZANDRO  
Unidad : ADMINISTRACIÓN  
Programa : PREGRADO REGULAR

Cant. x Prec.	Unit.	Descripción	
1.00 x 1,200.00		CARPETA DE GRADUO BACHILLER	1,200.00
<b>TOTAL</b>			<b>1,200.00</b>
		EXONERADA	S/ 0.00
		INALECTA	S/ 1,200.00
		GRAVADA	S/ 0.00
		I.G.V. ( 18%)	S/ 0.00
		<b>TOTAL</b>	<b>S/ 1,200.00</b>

Emisión : 28/06/2018      Vers : 28/06/2018  
Estado : CANC      T.C. : 3.27  
VENTA CONTADO

CORDOVA CAHUA RICARDO ANTONIO (RCA-LIA-IFC)

28/06/2018 17:18:04  
Representación impresa del comprobante de venta electrónico.  
puede consultar el documento en [www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)  
Autorizado mediante resolución N° 062-005-0000021/SUNAT



## Anexo 05: Validaciones

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
<small>Título de la investigación: El nivel de endeudamiento y su influencia en el patrimonio de los clientes de Mi Banco, Smp, 2018.                      Problema: ¿Cómo influye el nivel de endeudamiento en el patrimonio de los clientes de Mi Banco, Smp, 2018?                      Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Torres, Jenny Araceli                      Apellidos y nombres del experto: Alba Arco Rosal Cava</small>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Nivel de Endeudamiento	Préstamo	Interés	01. En Mi banco la tasa de interés que cobra por cualquiera de sus productos es baja, a comparación de otras entidades financieras.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	/		
		Comodato	02. Considera usted, ¿Que en Mi banco para otorgarle un préstamo tiene que pasar por diferentes filtros de evaluación?		/		
		Tiempo	03. El tiempo de atención de los colaboradores a los clientes es el sugerido.		/		
			04. El tiempo de respuesta de un asesor acerca de un préstamo es rápida y eficaz.		/		
			05. En los últimos años han sucedido cambios positivos, dentro de Central Parking System		/		
	Niveles de deuda	Obligación	06. Está de acuerdo usted, que cuando se le otorga un crédito, también adquiere una obligación con la entidad financiera.		/		
		Capacidad	07. En mi banco, antes de otorgarle un crédito a su persona, primero le evalúan su capacidad de pago.		/		
	08. Considera usted, que las entidades hacen bien al evaluar al cliente antes de otorgarle un crédito.		/				
	Activos		Crédito		09. Se le brindan a los clientes los diferentes tipos de crédito ofertados por Mi banco sin previa evaluación.	/	
		Inversión			10. Está de acuerdo usted, que un préstamo es una inversión.	/	
Patrimonio		Activo Tangible	Terrenos	11. Cree usted, que los terrenos que cuente un cliente le asegura que le otorguen créditos de manera más rápida.	/		
	12. En Mi banco antes de otorgarle un préstamo por primera vez, le exigieron tener un terreno que avale al cliente.			/			
	Propiedades	13. Los asesores de Mi banco, al momento de evaluar su solicitud de crédito le preguntan si tienen alguna propiedad a su nombre.	/				
		14. Alguna vez, un familiar ha sido su garante ante un préstamo solicitado por su persona.	/				
	Activo Intangible	Capacidad de Pago	15. Se evalúa el histórico de su ejercicio económico para constatar su capacidad de pago.	/			
			16. Considera usted, que la capacidad de pago de un cliente debe ser responsable y puntual con Mi banco	/			
	Riqueza	Valor Material	17. En mi banco tiene usted más posibilidades de acceder a un crédito si tiene un inmueble que lo avale.	/			
			18. El valor material de una propiedad, tiene que ser mayor al monto solicitado.	/			
Valor Económico		19. En mi banco le solicitan tener como mínimo requisito para el préstamo una cuenta de ahorro como garantía.	/				
		20. El valor económico de un automóvil, tiene que ser mayor al monto solicitado, puesto que cada año pierde valor.	/				
Firma del experto							
			Fecha ____ / ____ / ____				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El nivel de endeudamiento y su influencia en el patrimonio de los clientes de Mi Banco, Sna, 2018.							
Objetivo: ¿Cómo influye el nivel de endeudamiento en el patrimonio de los clientes de Mi Banco, Sna, 2018?							
Autor(es) y nombres del investigador: Rodríguez López, Jairo Alcívar							
Apellidos y nombres del experto: Martínez Zavala María Dolores <i>MARTÍNEZ ZAVALA MARÍA DOLORES</i>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICACIONES	ITEM PRESUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Nivel de Endeudamiento	Préstamo	Interés	01. En Mi banco la tasa de interés que cobra por cualquiera de sus productos es baja, a comparación de otras entidades financieras.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	✓		
		Comodato	02. Considera usted, ¿Que en Mi banco para otorgarle un préstamo tiene que pasar por diferentes filtros de evaluación?		✓		
		Tiempo	03. El tiempo de atención de los colaboradores a los clientes es el sugerido.		✓		
			04. El tiempo de respuesta de un asesor acerca de un préstamo es rápida y eficaz.		✓		
	Niveles de deuda	Obligación	05. En los últimos años han sucedido cambios positivos, dentro de Central Parking System.		✓		
			06. Está de acuerdo usted, que cuando se le otorga un crédito, también adquiere una obligación con la entidad financiera.		✓		
		Capacidad	07. En mi banco, antes de otorgarle un crédito a su persona, primero le evalúan su capacidad de pago.		✓		
			08. Considera usted, que las entidades hacen bien al evaluar al cliente antes de otorgarle un crédito.		✓		
		Activo	Crédito		09. Se le brindan a los clientes los diferentes tipos de crédito ofertados por Mi banco sin previa evaluación.	✓	
			Inversión		10. Está de acuerdo usted, que un préstamo es una inversión.	✓	
Patrimonio	Activo Tangible	Terrenos	11. Cree usted, que los terrenos que cuente un cliente le asegure que le otorguen créditos de manera más rápida.	✓			
			12. En Mi banco antes de otorgarle un préstamo por primera vez, le exigieron tener un terreno que avale al cliente.	✓			
		Propiedades	13. Los asesores de Mi banco, al momento de evaluar su solicitud de crédito le preguntan si tienen alguna propiedad a su nombre.	✓			
	Activo Intangible	Capacidad de Pago	14. Alguna vez, un familiar ha sido su garante ante un préstamo solicitado por su persona.	✓			
		15. Se evalúa el histórico de su ejercicio económico para constatar su capacidad de pago.	✓				
	Riqueza	Valor Material	16. Considera usted, que la capacidad de pago de un cliente debe ser responsable y puntual con Mi banco.	✓			
			17. En mi banco tiene usted más posibilidades de acceder a un crédito si tiene un inmueble que lo avale.	✓			
		Valor Económico	18. El valor material de una propiedad, tiene que ser mayor al monto solicitado.	✓			
		19. En mi banco le solicitan tener como mínimo requisito para el préstamo una cuenta de ahorro como garantía.	✓				
		20. El valor económico de un automóvil, tiene que ser mayor al monto solicitado, puesto que cada año pierde valor.	✓				
Firma del experto	<i>Martínez Zavala</i>	Fecha: 20/04/2018					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: El nivel de endeudamiento y su influencia en el patrimonio de los clientes de Mi Banco, Smp. 2018.									
Problema: ¿Cómo influye el nivel de endeudamiento en el patrimonio de los clientes de Mi Banco, Smp. 2018?									
Apellidos y nombres del Investigador: Rodríguez Tuya, Jenny Araceli									
Apellidos y nombres del experto: Costilla Castillo Pedro									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Nivel de Endeudamiento	Préstamo	Interés	01. En Mi banco la tasa de interés que cobra por cualquiera de sus productos es baja, a comparación de otras entidades financieras.		1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comodato	02. Considera usted, ¿Que en Mi banco para otorgarle un préstamo tiene que pasar por diferentes filtros de evaluación?			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Tiempo	03. El tiempo de atención de los colaboradores a los clientes es el sugerido.			<input checked="" type="checkbox"/>			
			04. El tiempo de respuesta de un asesor acerca de un préstamo es rápida y eficaz.			<input checked="" type="checkbox"/>			
			05. En los últimos años han sucedido cambios positivos, dentro de Central Parking System			<input checked="" type="checkbox"/>			
	Niveles de deuda	Obligación	06. Está de acuerdo usted, que cuando se le otorga un crédito, también adquiere una obligación con la entidad financiera.			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Capacidad	07. En mi banco, antes de otorgarle un crédito a su persona, primero le evaluaron su capacidad de pago.			<input checked="" type="checkbox"/>			
			08. Considera usted, que las entidades hacen bien al evaluar al cliente antes de otorgarle un crédito.			<input checked="" type="checkbox"/>			
	Activos	Crédito	09. Se le brindan a los clientes los diferentes tipos de crédito ofertados por Mi banco sin previa evaluación.			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Inversión	10. Está de acuerdo usted, que un préstamo es una inversión.			<input checked="" type="checkbox"/>			
Patrimonio	Activo Tangible	Terrenos	11. Cree usted, que los terrenos que cuenta un cliente le asegura que le otorguen créditos de manera más rápida.		<input checked="" type="checkbox"/>				
			12. En Mi banco antes de otorgarle un préstamo por primera vez, le exigieron tener un terreno que avale al cliente.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Propiedades	13. Los asesores de Mi banco, al momento de evaluar su solicitud de crédito le preguntan si tienen alguna propiedad a su nombre.		<input checked="" type="checkbox"/>					
		14. Alguna vez, un familiar ha sido su garante ante un préstamo solicitado por su persona.		<input checked="" type="checkbox"/>					
	Activo Intangible	Capacidad de Pago	15. Se evalúa el histórico de su ejercicio económico para constatar su capacidad de pago.		<input checked="" type="checkbox"/>				
			16. Considera usted, que la capacidad de pago de un cliente debe ser responsable y puntual con Mi banco		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Riqueza	Valor Material	17. En mi banco tiene usted más posibilidades de acceder a un crédito si tiene un inmueble que lo avale.		<input checked="" type="checkbox"/>				
			18. El valor material de una propiedad, tiene que ser mayor al monto solicitado.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Valor Económico		19. En mi banco le solicitan tener como mínimo requisito para el préstamo una cuenta de ahorro como garantía.		<input checked="" type="checkbox"/>					
		20. El valor económico de un automóvil, tiene que ser mayor al monto solicitado, puesto que cada año pierde valor.		<input checked="" type="checkbox"/>					
Firma del experto			Fecha	24/06/18					

## ANEXO 06: TABLA DE FRECUENCIAS POR PREGUNTAS

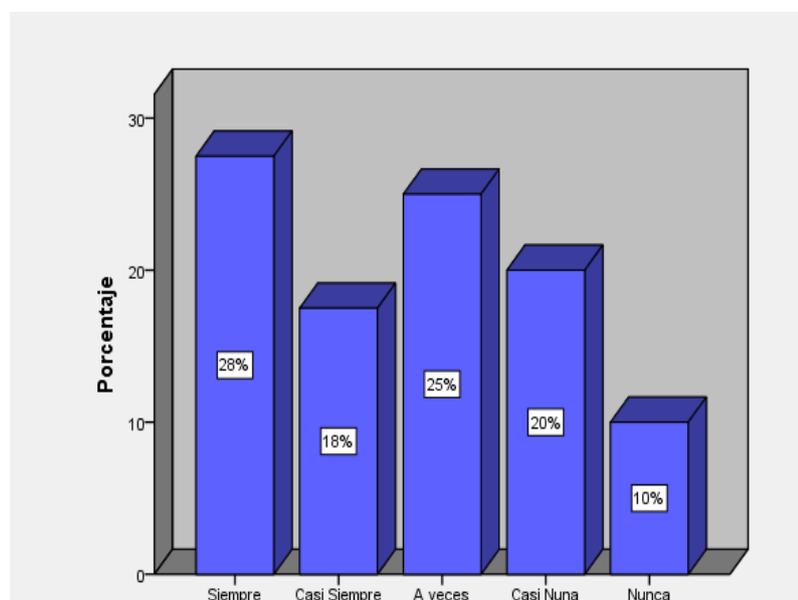
TABLA 01

¿Está de acuerdo, que la motivación es importante para el buen desenvolvimiento de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	26	27,5	27,5	27,5
	Casi Siempre	22	17,5	17,5	45,0
	A veces	25	25,0	25,0	70,0
	Casi Nunca	20	20,0	20,0	90,0
	Nunca	16	10,0	10,0	100,0
Total		109	100,0	100,0	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

GRAFICO 01



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

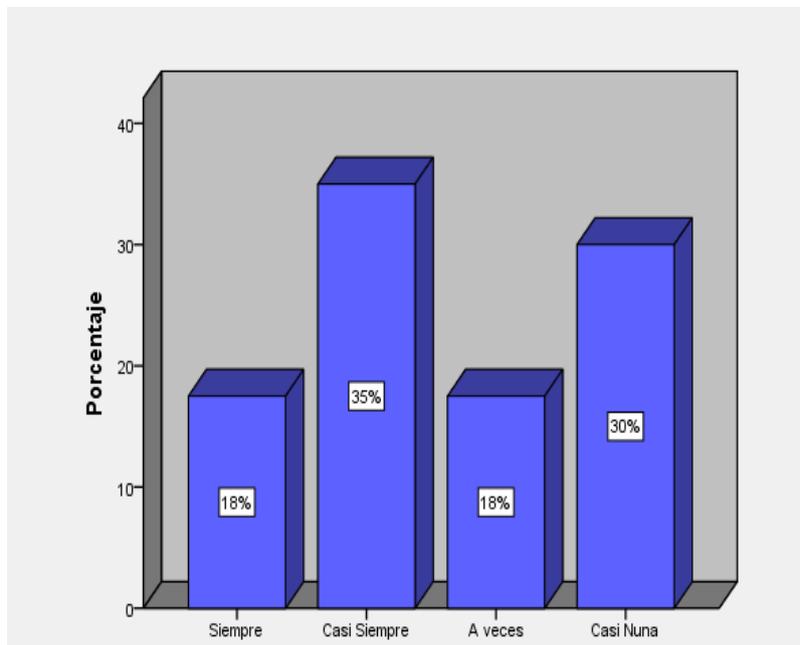
**TABLA N°02**

**¿En Ripley existen programas continuos para trabajar la motivación de sus colaboradores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	20	17,5	17,5	17,5
	Casi Siempre	37	35,0	35,0	52,5
	A veces	20	17,5	17,5	70,0
	Casi Nunca	32	30,0	30,0	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N°02**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA**

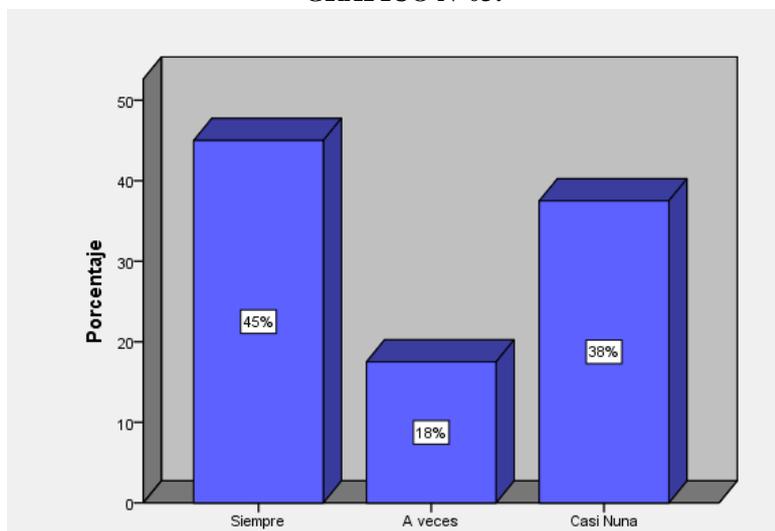
Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

**TABLA N°03:**  
**¿Una buena comunicación dentro de una organización trae consigo efectos positivos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	42	45,0	45,0	45,0
	A veces	28	17,5	17,5	62,5
	Casi Nunca	39	37,5	37,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N°03:**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

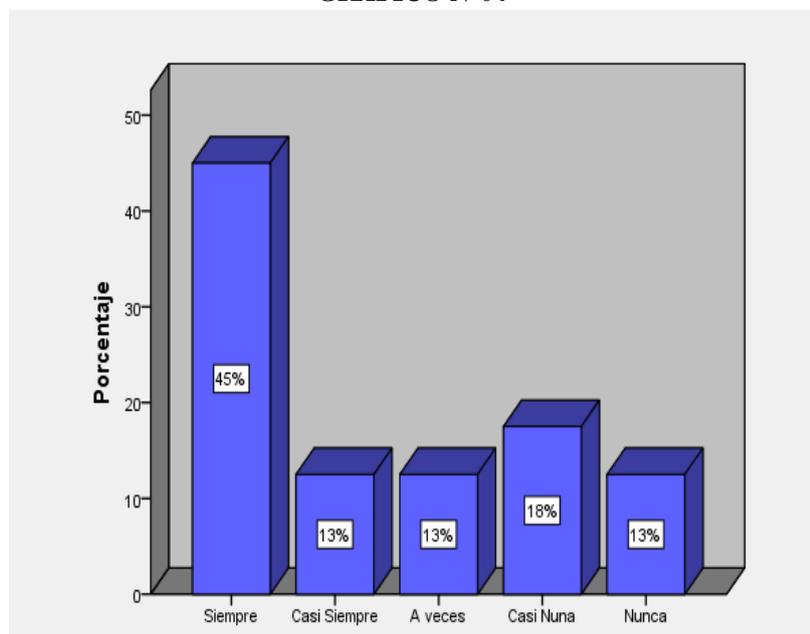
Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

**TABLA N°04:**  
**Considera usted, ¿Qué la conducta de sus jefes inmediatos es la adecuada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	30	45,0	45,0	45,0
	Casi Siempre	19	12,5	12,5	57,5
	A veces	19	12,5	12,5	70,0
	Casi Nunca	22	17,5	17,5	87,5
	Nunca	19	12,5	12,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRÁFICO N°04**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA**

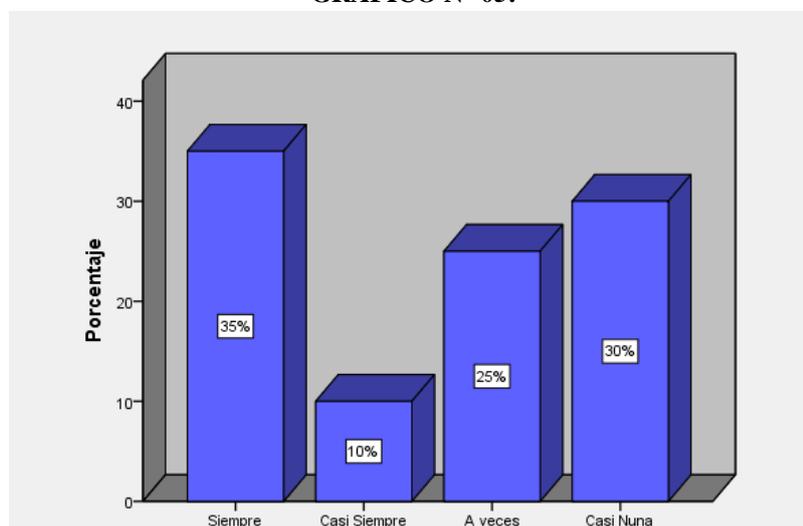
Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

**TABLA N°05:  
¿Los procesos actuales que cuenta Ripley son eficientes?.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	35,0	35,0	35,0
	Casi Siempre	21	10,0	10,0	45,0
	A veces	27	25,0	25,0	70,0
	Casi Nunca	29	30,0	30,0	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N° 05:**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

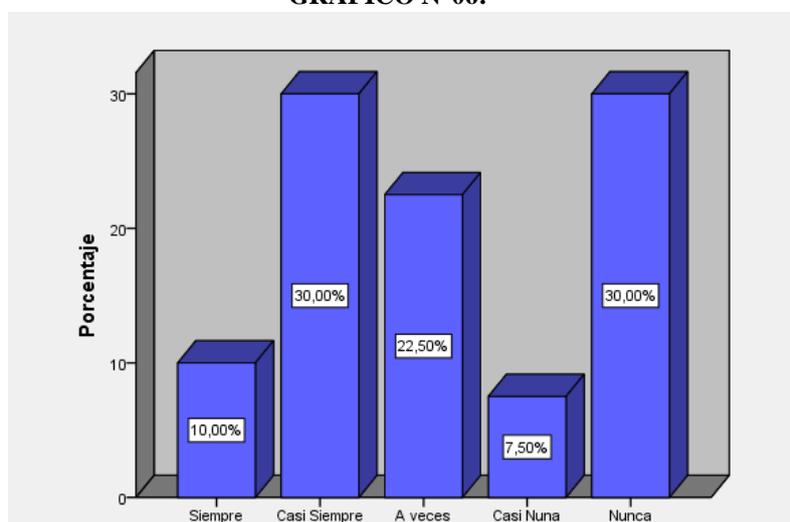
Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

**TABLA N°06:**  
**¿El desempeño de su compañero es eficiente al momento de atender a los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	19	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	27	30,0	30,0	109,0
	A veces	24	22,5	22,5	62,5
	Casi Nuna	14	7,5	7,5	70,0
	Nunca	25	30,0	30,0	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA**

**GRAFICO N°06:**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

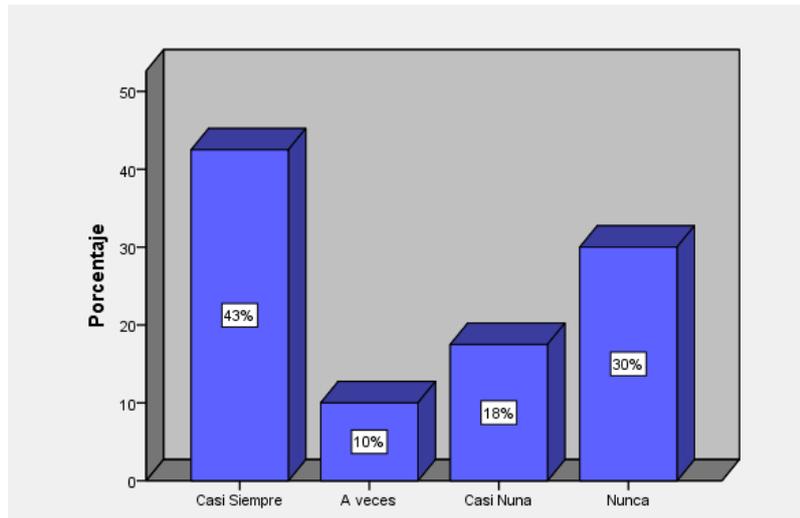
**TABLA N°07:**

**¿Los medios de pago y atención que cuenta Ripley son los mejores para los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	32	42,5	42,5	42,5
	A veces	21	10,0	10,0	52,5
	Casi Nunca	27	17,5	17,5	70,0
	Nunca	29	30,0	30,0	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRÁFICO N°07:**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

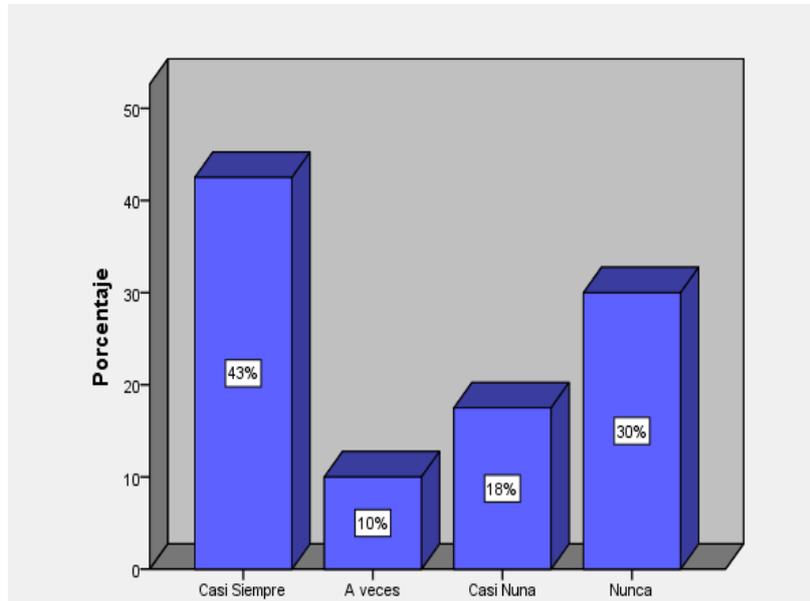
**TABLA N°08:**

**¿Los beneficios que le brinda a usted Ripley por laborar en su empresa son las adecuadas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	32	42,5	42,5	42,5
	A veces	21	10,0	10,0	52,5
	Casi Nunca	27	17,5	17,5	70,0
	Nunca	29	30,0	30,0	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRÁFICO N°08:**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

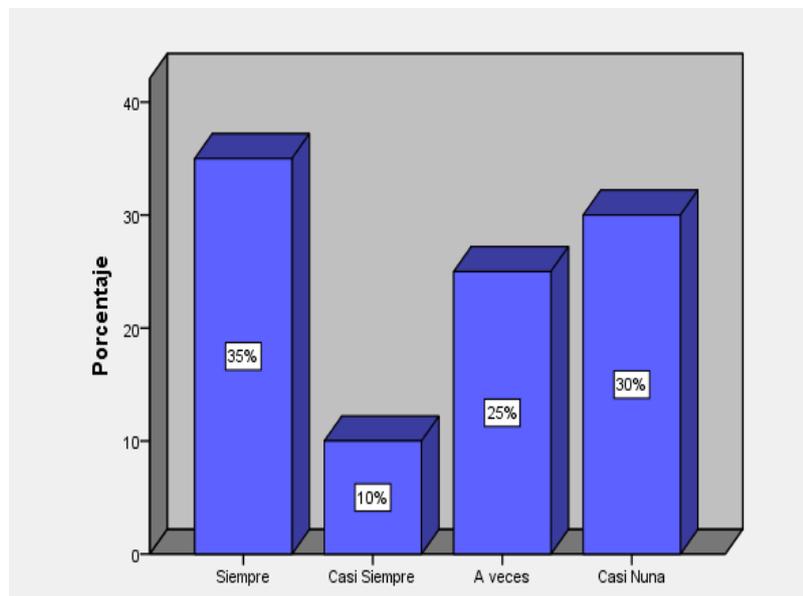
**TABLA N° 09**

**¿Los descuentos que se le brindan al momento de comprar en cualquier tienda de Ripley les convienen?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Siempre	20	35,0	35,0	35,0
o	Casi Siempre	37	10,0	10,0	45,0
	A veces	20	25,0	25,0	70,0
	Casi Nunca	32	30,0	30,0	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN**

**GRAFICO N°09:**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

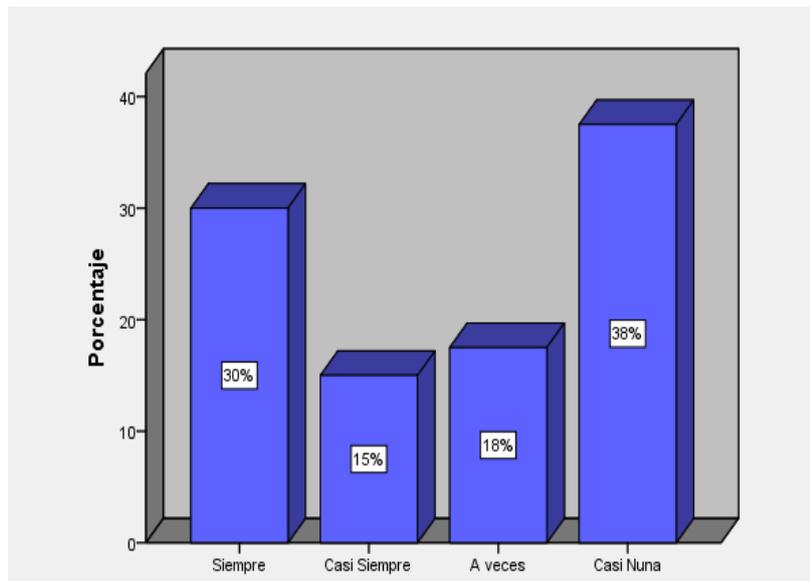
**TABLA N° 10**

**¿Ripley, se diferencia de su competencia porque prioriza el bienestar de sus colaboradores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	30	30,0	30,0	30,0
	Casi Siempre	22	15,0	15,0	45,0
	A veces	24	17,5	17,5	62,5
	Casi Nuna	33	37,5	37,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRÁFICO N°10:**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

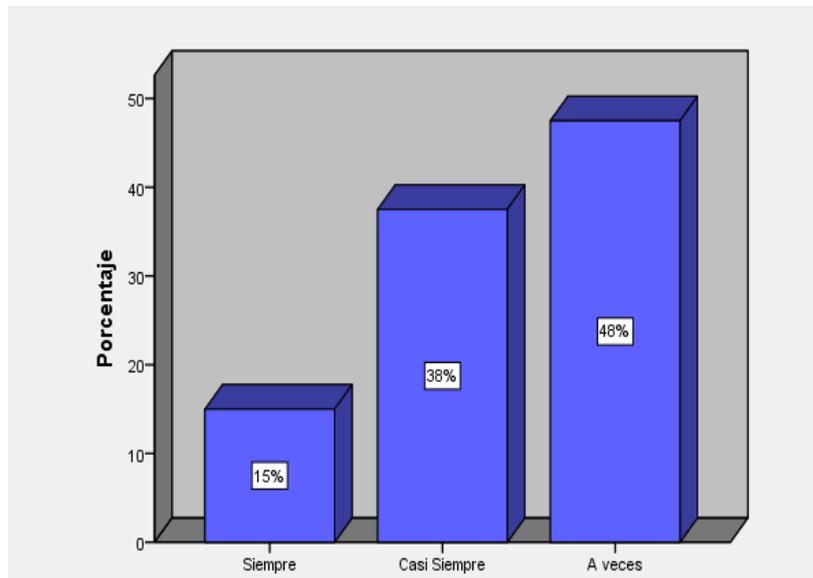
**TABLA N° 11**

**Considera usted que, en la empresa tienen mejores promociones que la competencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	29	15,0	15,0	15,0
	Casi Siempre	38	37,5	37,5	52,5
	A veces	42	47,5	47,5	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N°11**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

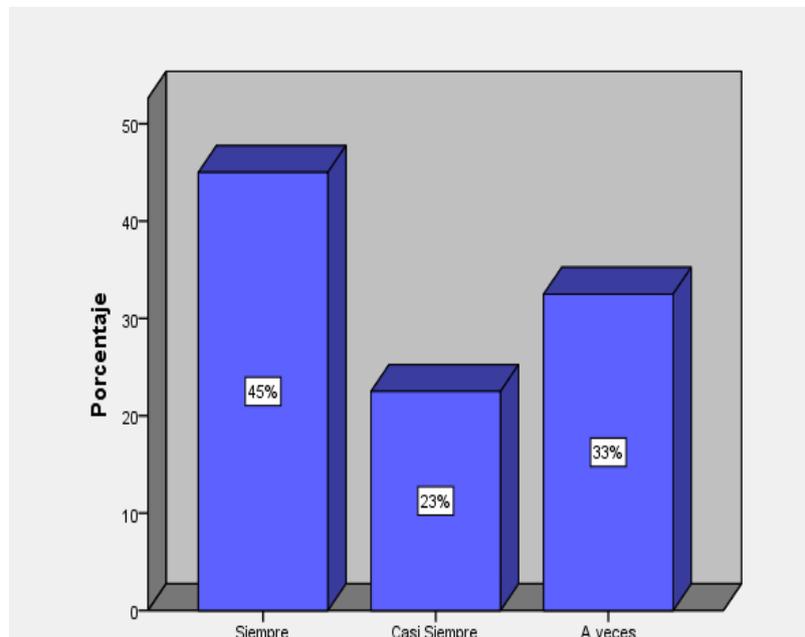
**TABLA N° 12**

**Considera usted, ¿Qué en Ripley, la calidad de atención de sus colaboradores, es su principal ventaja?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	42	45,0	45,0	45,0
	Casi Siempre	28	22,5	22,5	67,5
	A veces	39	32,5	32,5	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRÁFICO N°12**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

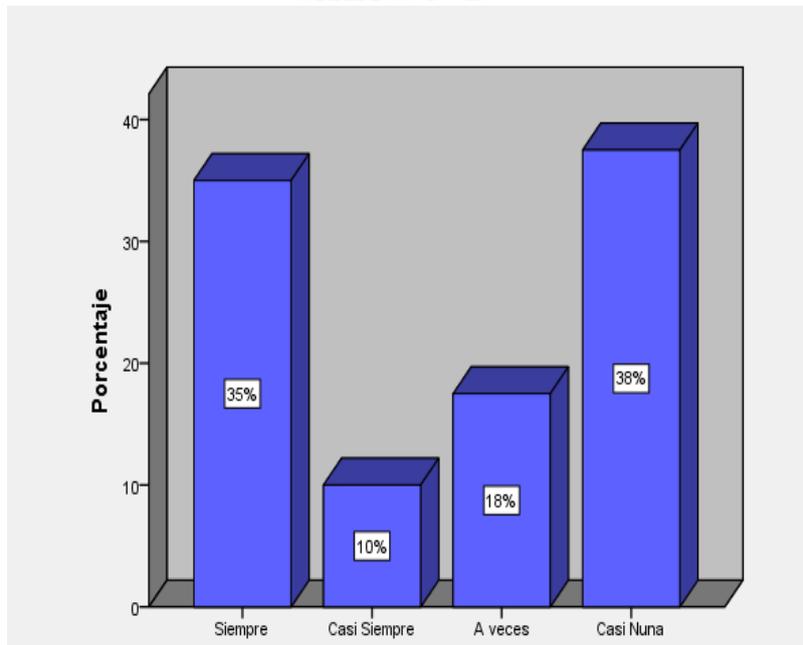
**TABLA N° 13**

**Está de acuerdo usted, que la capacidad de atención de sus compañeros respecto a los clientes es el adecuado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	35,0	35,0	35,0
	Casi Siempre	21	10,0	10,0	45,0
	A veces	27	17,5	17,5	62,5
	Casi Nunca	29	37,5	37,5	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N° 13**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**Interpretación:**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

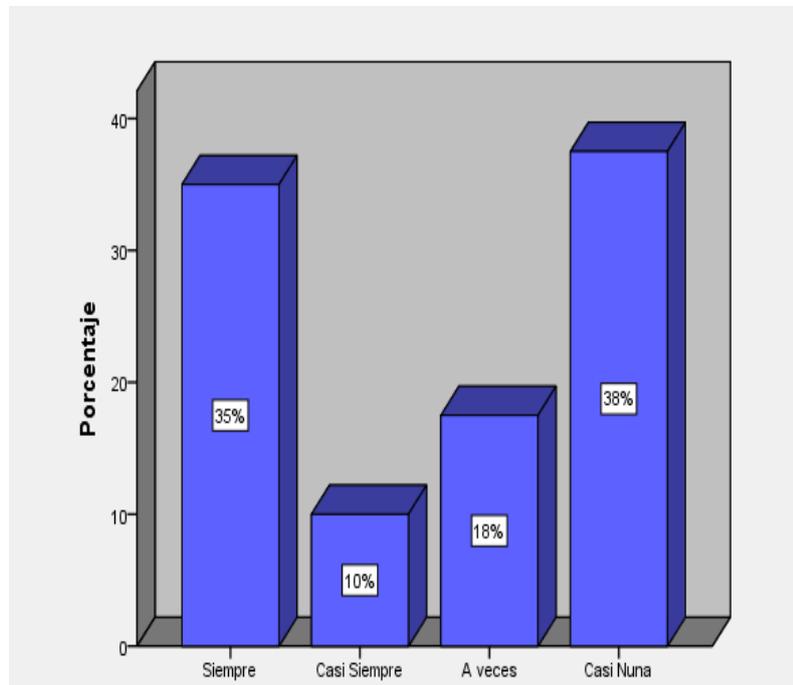
**TABLA N° 14**

**El tiempo que debe esperar el cliente para ser atendido es aceptable.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	35,0	35,0	35,0
	Casi Siempre	21	10,0	10,0	45,0
	A veces	27	17,5	17,5	62,5
	Casi Nunca	29	37,5	37,5	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N°14**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

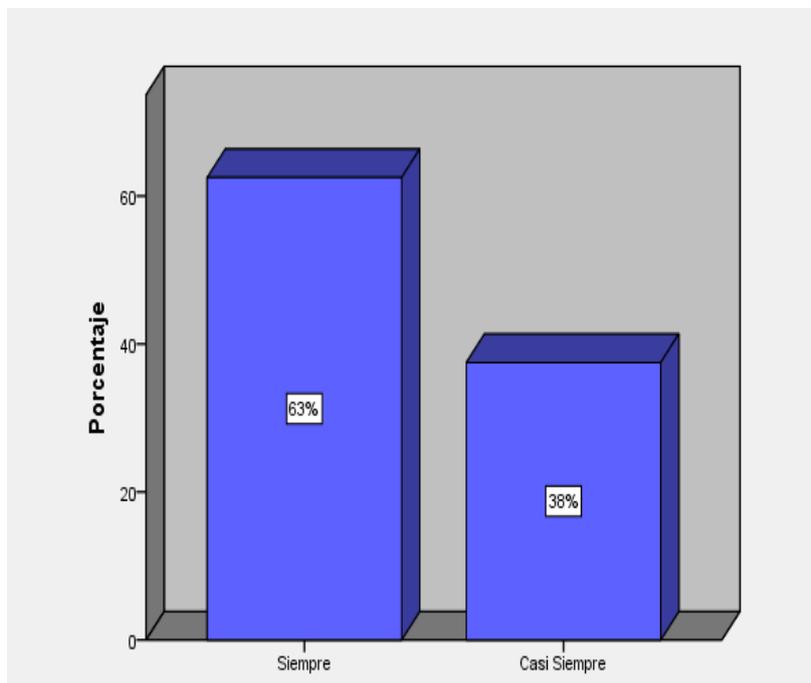
**TABLA N° 15**

**Los objetivos que se plantean mensualmente son cumplidos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	60	62,5	62,5	62,5
	Casi Siempre	49	37,5	37,5	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N°15**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

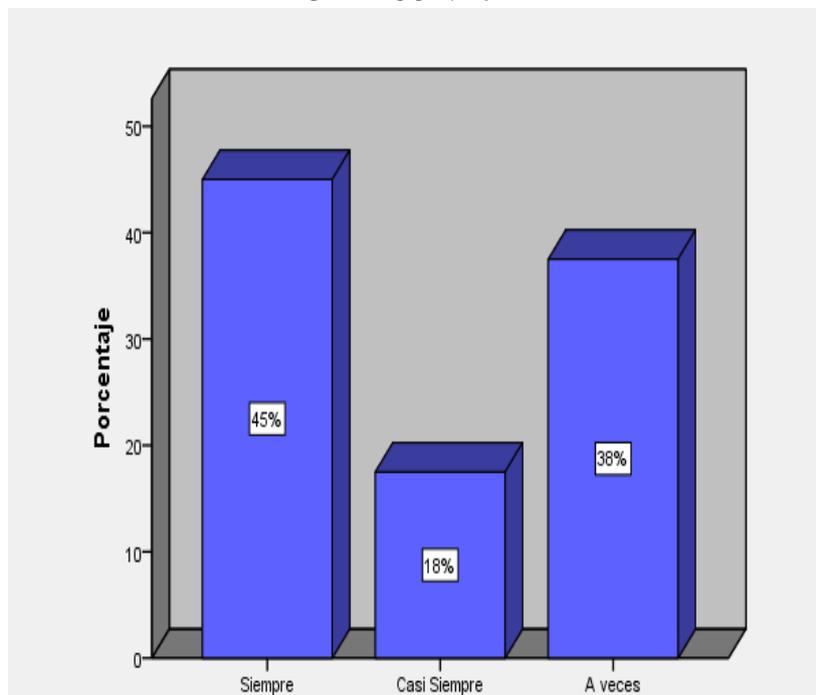
**TABLA N° 16**

**En general, los objetivos que les ponen mensualmente son alcanzables.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	42	45,0	45,0	45,0
	Casi Siempre	28	17,5	17,5	62,5
	A veces	39	37,5	37,5	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N°16**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

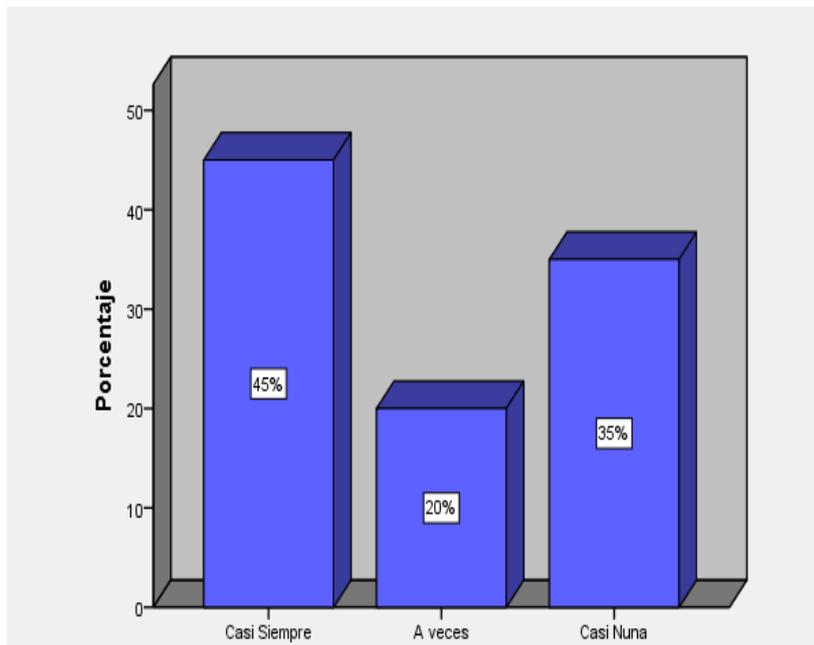
**TABLA N° 17**

**Los insumos con los que cuenta la empresa para reducir el tiempo de espera los clientes son los correctos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	42	45,0	45,0	45,0
	A veces	28	20,0	20,0	65,0
	Casi Nunca	39	35,0	35,0	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRÁFICO N° 17**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

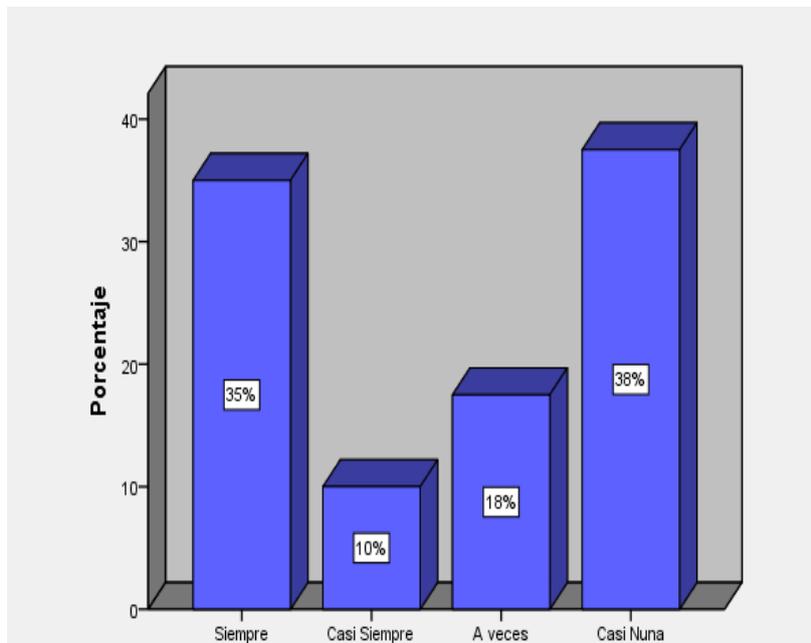
**TABLA N° 18**

**Las herramientas o técnicas utilizadas por sus superiores para mejorar el tiempo de atención son eficientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	35,0	35,0	35,0
	Casi Siempre	21	10,0	10,0	45,0
	A veces	27	17,5	17,5	62,5
	Casi Nunca	29	37,5	37,5	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N°18**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

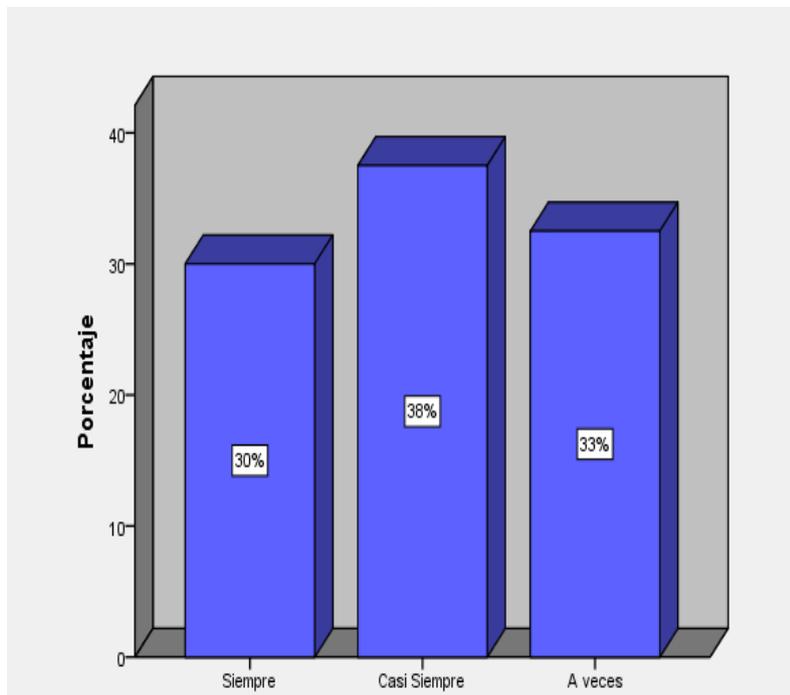
**TABLA N° 19**

**Considera usted que en Ripley sus colaboradores están comprometidos para el logro de las metas organizacionales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	35	30,0	30,0	30,0
	Casi Siempre	38	37,5	37,5	67,5
	A veces	36	32,5	32,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N°19**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

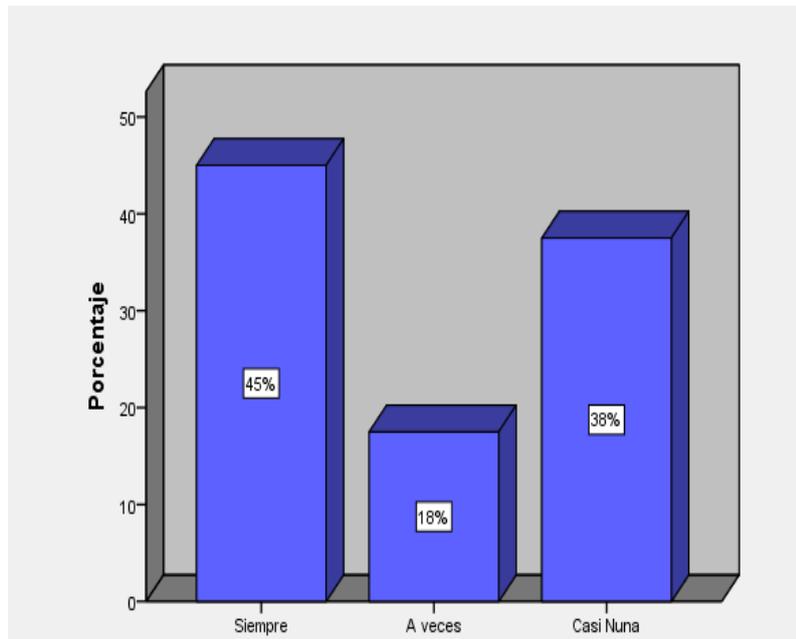
**TABLA N° 20**

**En general, usted prioriza sus metas personales que a las metas grupales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	42	45,0	45,0	45,0
	A veces	28	17,5	17,5	62,5
	Casi Nunca	39	37,5	37,5	100,0
Total		109	100,0	100,0	

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

**GRAFICO N°20**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.**

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

Yo, Tantalean Tapia, Ivan Orlando, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

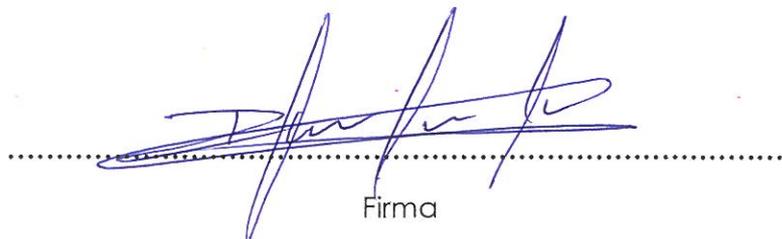
“GESTIÓN INTERNA DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE RIPLEY, SAN MIGUEL – 2018”

del estudiante Cordova Maldonado, Edwin, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % 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.



Lugar y fecha: 13 de Diciembre del 2018



Firma

Tantalean Tapia, Ivan Orlando

DNI: 20036332

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"Gestión Interna de Procesos y su influencia en la Productividad de los  
Colaboradores de Rapley, San Miguel - 2018"

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

CORDOVA MALDONADO, EDWIN.

**ASESOR:**

DE TANTA: AN TAPIA, IVAN ORLANDO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**



**Todas las fuentes**

Considera 1 de 87

docplayer.es	10%
es.scribd.com	7%
repositorio.unajma.edu	7%
www.scribd.com	6%
repositorio.une.edu.pe	6%
documents.mx	6%
repositorio.unh.edu.pe	5%
Entregado a Pontificia	5%
repositorio.autonomia.e.	5%
repositorio.uoh.edu.pe	5%

Excluir fuentes





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN INTERNA DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE RIPLEY, SAN  
MIGUEL – 2018”

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

CORDOVA MALDONADO, EDWIN.

**ASESOR:**

Dr. TANTALEAN TAPIA, IVAN ORLANDO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA- PERÚ**

**2018**



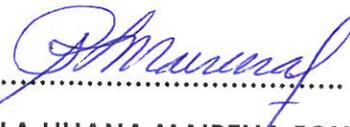
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) CORDOVA MALDONADO, EDWIN cuyo título es:  
.....  
...*Gestión Interna de procesos y su Influencia*.....  
...*en la Productividad de los Colaboradores de*.....  
...*Ripley, San Miguel -2018*.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *14*....., (numero).....*coloree*..... (letras)

Lima, 13 de diciembre



.....  
**Dr. ROSEL CESAR ALVA ARCE**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Msc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**  
**SECRETARIO**



.....  
**Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN ORLANDO**  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Sr. CORDOVA MALDONADO, EDWIN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

GESTIÓN INTERNA DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE RIPLEY, SAN MIGUEL – 2018.

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA : 13 DE DICIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN : 14 (CATORCE)



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

Coordinador de Investigación de la EP de Administración