



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS – MBA

“Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-
Lima 2019”

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

AUTOR:

Bach. Anderson Felix Castañeda Aucahuasi

ORCID: (0000-0002-6921-4125)

ASESOR:

Mgr. Flabio Romeo Paca Pantigoso

ORCID: (0000-0003-1675-255)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

Lima - Perú

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Anderson Felix Castañeda Aucahuasi, cuyo título es:

"Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 CATORCE.

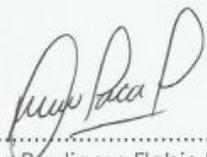
Lima, San Juan de Lurigancho 10 de agosto del 2019



 Dr. Sánchez Díaz Sebastián
 PRESIDENTE



 Dra. Huayta Franco Yolanda Josefina
 SECRETARIO



 Mgr. Paca Pantigoso Flabio Romeo
 VOCAL


Elaboró

 Dirección de
 Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Aprobó

 Vicerrectorado
 de Investigación

Dedicatoria

A mi madre que está en el cielo, a mi padre por su fortaleza y conocimiento, a mi amada esposa Silvia por su amor, comprensión y apoyo incondicional, y a mis hijas Patricia y Kelly que son mis motivaciones.

Agradecimiento

Gracias a Dios por bendecirme y haberme permitido hacer realidad este sueño anhelado. A la universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y seguir creciendo profesional, agradecer a mi familia por haberme dado fuerza para seguir adelante y cumplir una meta.

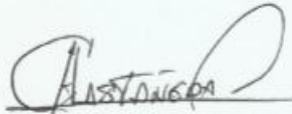
Declaratoria de Autenticidad

Yo Castañeda Aucahuasi, Anderson Félix con DNI N° 06053156, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Maestría Administración de Negocios declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta 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 la información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 Julio del 2019



.....
Castañeda Aucahuasi Anderson Felix

DNI: 0605316

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis Gestión de procesos y productividad logística valores empresa Prosegur Lima- 2019.

La misma que someto a vuestra consideración y esperando que se cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Maestro en administración de negocios.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'CASTAÑEDA', is written over a horizontal dotted line.

Anderson Felix Castañeda Aucahuasi

DNI: 06053156

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
II. Método	32
2.1. Tipo y diseño de investigación	33
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Población, muestra y muestreo	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Procedimiento	38
2.6. Método de análisis de datos	38
2.7. Aspectos éticos	39
III. Resultados	40
IV. Discusión	54
V. Conclusiones	58
VI. Recomendación	61
VII. Referencias	63
Anexos	81

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variable gestión de procesos	34
Tabla 2 Operacionalización de variable productividad	35
Tabla 3 Población y muestra	36
Tabla 4 Resultado de valides de instrumentos	37
Tabla 5 Confiabilidad cuestionario de la variable 1 gestión de procesos	37
Tabla 6 Confiabilidad cuestionario de la variable 2 productividad	37
Tabla 7 Frecuencia descriptiva gestión de procesos	41
Tabla 8 Frecuencia descriptiva productividad	41
Tabla 09 Frecuencia descriptiva dimensión proceso de estrategia	42
Tabla 10 Frecuencia descriptiva dimensión proceso de operación	43
Tabla 11 Frecuencia descriptiva dimensión proceso de negocios	43
Tabla 12 Frecuencia descriptiva dimensión proceso de apoyo	44
Tabla 13 Tabla cruzada de gestión de procesos y productividad	45
Tabla 14 Tabla cruzada de procesos de estrategia y productividad	46
Tabla 15 Tabla cruzada de procesos de operaciones y productividad	46
Tabla 16 Tabla cruzada de procesos de negocios y productividad	47
Tabla 17 Tabla cruzada de procesos de apoyo y productividad	48
Tabla 18 Prueba de correlación de normalidad gestión de procesos y productividad	49
Tabla 19 Prueba de correlación gestión de procesos y productividad	50
Tabla 20 Prueba de correlación proceso de estrategia y productividad	50
Tabla 21 Prueba de correlación proceso de operaciones y productividad	51
Tabla 22 Prueba de correlación proceso de negocios y productividad	52
Tabla 23 Prueba de correlación proceso de apoyo y productividad	52

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama básico de entrada – proceso- salida	20
Figura 2 Mapa de procesos	21
Figura 3 Flujograma de información	21
Figura 4 Proceso de fases de gestión	22
Figura 5 Frecuencia descriptiva gestión de procesos	41
Figura 6 Frecuencia descriptiva productividad	42
Figura 7 Frecuencia descriptiva procesos de estrategia	42
Figura 8 Frecuencia descriptiva procesos de operación	43
Figura 9 Frecuencia descriptiva procesos de negocios	44
Figura 10 Frecuencia descriptiva procesos de apoyo	44

RESUMEN

El objetivo de la tesis, fue determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad logística valores empresa Prosegur Lima- 2019. Se atribuyó para las variables de estudio, las teorías como soporte a la investigación, para la variable gestión de procesos autor Juan Bravo carrasco señala los procesos a establecer con fines están diseñados en cuatro extensiones: proceso estratégico, proceso operativo, procesos de negocios y procesos de apoyo. El autor David Medianero Burga soporte de la variable productividad contribuye al estudio en tres fases: eficacia, eficiencia, y efectividad.

La metodología ejecutada fue descriptiva correccional diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo compuesta por 120 colaboradores la técnica utilizado la encuesta y como instrumento el cuestionario en escala de Likert, validado por el juicio de expertos, se determinó la confiabilidad llamada Alfa de Cronbach cuyo valor resultado fue de 0.874 para la variable gestión de procesos y 0.856 para la variable productividad.

El estudio se concluyó que las variables gestión de procesos y productividad tienen una relación positiva alta moderada fue validado por el coeficiente de correlación rho de Spearman a 0.542, sig. (bilateral)= 0.000 y $P \leq 0.05$.

Palabras clave: Gestión de procesos, Organización, Productividad.

ABSTRACT

The objective of the thesis was to determine the relationship between process management and logistics productivity values company Prosegur Lima- 2019. Theories were attributed for the study variables, theories as support for research, for the process management variable author Juan Bravo Carrasco points out the processes to be established for purposes are designed in four extensions: strategic process, operational process, business processes and support processes. The author David Medianero Burga support of the productivity variable contributes to the study in three phases: effectiveness, efficiency, and effectiveness.

The methodology executed was descriptive correctional non-experimental cross-sectional design. The population and sample consisted of 120 collaborators, the technique used in the survey and as an instrument the Likert scale questionnaire, validated by the expert's judgment, the reliability called Cronbach's Alpha was determined, whose result value was 0.874 for the management variable of processes and 0.856 for the productivity variable.

The study concluded that the variables process management and productivity have a moderate high positive relationship was validated by Spearman's rho correlation coefficient at 0.542, sig. (bilateral) = 0.000 and $P \leq 0.05$.

Keywords: Process management, Organization, Productivity

I. Introducción

Los resultados para la corporación dependen de las eficacias en la gestión de los procesos y su progreso para contribuir a crear un valor al cliente. Una organización que no adquiere mejoras de los resultados está en desventaja de sus competidores teniendo un tipo de patrón de negocio no flexible al cambio y marcha pausado con diferencia a sus competidores. De tal modo una compañía con procesos no determinados y funciones defectuosos no contribuye para alcanzar los resultados y no cuenta con una revisión no podrá optimizar su gestión por lo que involucra en una baja productividad. Desde inicios de los tiempos, aproximadamente en el 2010, en el contexto como se desempeñan los organismos han realizado muchos cambios. Los métodos cambiantes gubernativos, niveles de vida contribuyeron a las transformaciones.

Las formas como la existencia de los mercados ha avanzado tecnológicamente, las empresas que no se adaptan al cambio están en desventajas teniendo amenazas para mantenerse en mundo tan competitivo. Las empresas cambian en cada período de acuerdo a las exigencias del adversario que evoluciona ferozmente, estableciendo una obligación de perfeccionar el sistema operativo y como resultado contribuye a tener mayor beneficio siendo más eficiente se convierten estratégicamente competidor.

Mallar, M. (2010). La realidad muestra que en el Perú la asignación de recursos entre empresas y secciones enfrenta dificultades transcendentales. En el Perú, la productividad con frecuencia progresó impulsada por incrementos en la productividad internamente de cada empresa, pero fue dificultosa hacia abajo por la retribución ineficiente de los elementos de producción entre empresas. Este resultado de la retribución ineficiente de factores de producción es mucho más dinámico en el Perú que en México, Colombia, Eslovenia o Hungría, donde se realizó un análisis parejo. La dispersión entre las mercados más productivas y las menos productivas en el país es más al doble de lo observado en Estados Unidos según el estudio social y económica (2016).

De acuerdo como indica la revista gestión la publicación de la productividad de las compañías peruanas 2015, ejecutado por Aurys Consulting, la productividad en el Perú, está lejano a la productividad internacional considerando como uno de los importantes orígenes tiene que afrontar la dificultosa articulación financiera que se encuentra el País. La productividad es base para el beneficio de resultados de los negocios, al tener en consideración que en el Perú concurren componentes no gestionables por las compañías y que impactan de manera en la productividad, la falta

de flexibilidad profesional, exceso de tareas, falencias en la instrucción e infraestructuras entre otros.

Por medio de la base de un modelo característico de 150 organizaciones referentes a las quinientas compañías de superior dimensión del país, se observó estar conforme el gran segmento de las compañías han elevado (el 51 % de las compañías en el Perú se vio un incremento continuo en operaciones en los finales tres años), como desarrollo no se manifestó en la formación de valor y progreso de la situación competitiva (el 55 % de las compañías se sometió su nivel de utilidad de manera permanente en periodos de los tres últimos años). Esta similitud entre valor y productividad ratifica que las empresas se organicen en el incremento de sus niveles de productividad de modo sistemático y en cada uno de sus mecanismos logran perfeccionar el desempeño de sus negocios. Gestión de productividad y competitividad. (2016).

La investigación es desarrollada en logística de valores, de la empresa Prosegur, adquiere como misión crear valor para los clientes, la compañía y accionistas brindando servicio integral de seguridad, conjunto de técnicas a la vanguardia, con el talento humano competitivo. Se desarrolla la compañía internacionalmente, especialista en seguridad contando con tres décadas, contribuye con responsabilidad social gestionando la mejora del talento humano relacionado con el rubro del negocio., dando a conocer los principales adjetivos la solidez, seguridad, cumplimiento con calidad creando un valor agregado al cliente y su capital humano sus principales activos, por tal motivo Prosegur debe asegurarse de que sus procesos estén bien diseñados y funcionen eficientemente, requiere un ejercicio permanente de revisión y mejora de su gestión, para ser cada vez más productiva.

En el cual se define los elementos que ocasionan deficiencia en el incumplimiento de la meta, se tuvo que efectuar diferentes enfoques para establecer las razones para no alcanzar el objetivo del área con relación a la misión, visión y objetivos de empresa, revisión, actualización y mejora de procesos operativos, implementación de equipos tecnológicos para los colaboradores de acuerdo a sus funciones , la falta de evaluaciones a los colaboradores de acuerdo a sus ocupaciones, revisión de diagrama de entrada y salida atención al cliente , los procedimientos y acciones correctivas lentas, a partir de la cual se desarrolla el trabajo de investigación para proponer alternativas de solución y determinar la relación entre las dos variables gestión de procesos y la productividad .

Antecedentes, con el fin de atribuir la debida sostenibilidad a la investigación se hallaron investigaciones equivalentes a las variables que atienden esta investigación y que compone referencias significativas es así que:

A nivel nacional

Salazar, C. (2019), en el proceso de su teoría título *La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles -Ecuador*, estudio académico para doctor en ciencias administrativas, cuyo desarrollo establece la producción de las empresas interviene en una competencia, teoría de soporte en la variable Productividad, Medina Fernández de Soto, 2009. Concluyo los estudios no experimentales, transversal de tipo descriptivo correlacional. Estudios realizados en la Textil provincia de Pichincha, Quito, de Ecuador, población 518, muestra 139, tipo no probalístico, técnica encuesta, instrumento cuestionario, 36 preguntas se utilizó la escala de Likert.

Los resultados señalan que la producción de la empresa interviene de modo positivo y moderado en la competitividad de las compañías medianas fabricantes textiles, con un desarrollo de las compañías en el mercado local se conserva moderado.

De Benedetti, E. (2018) en el desarrollo de su tesis *“Innovación Tecnológica y Productividad en la Empresa Farmagro Los Olivos-2018”*, publicación académico de magister – MBA. Con la finalidad estipular la correlación entre la Innovación tecnológica Y Productividad, sustento del autor, la innovación uso determinado para el éxito del conocimiento entre una estructura. La creación es el conocimiento (teoría) y el descubrimiento es el procedimiento (realidad),(Zabala 2016).Es de tipo descriptiva correlacional, el proyecto es empíricamente, transversal y la técnica es cuantitativo fueron sometidos treinta y cinco elementos (muestra completa), considerando gestores, directores, contadores, químicos, especialistas de producción, funcionarios y colaboradores de fabricación los que laboran en la zona norte, la técnica y métodos manejados que se recaudaron las fichas de información y la herramienta fue las pregunta para la valoración se utilizó especializados en la materia y la confidencialidad del instrumento se manipuló un software SPSS 22 para el calculado el Alfa de Cronbach se obtuvo como conclusión: 0.903 Innovación Tecnológica y 0.709 Productividad.

En la reciente averiguación se obtuvo como resultado que consta una similitud positiva alta entre Innovación Tecnológica y Productividad

Aramburu, J. (2015) el desarrollo de su tesis titulado *planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la clínica Municipal de Santa*

Anita, método utilizado la hipótesis argumentado, diseño no experimental nivel correlacional de corte transversal, técnica de encuesta, población clínica municipal de santa Anita, concluye con el resultado de 0.815 correlación positiva alta con las variables, una significancia $P= 0.000 < 0.05$.

Fernández, A. Ramírez, L. (2017). El desarrollo de su tesis titulado *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la Productividad en la empresa Distribuciones A & B*. Chiclayo – Lambayeque. Divulgación académico para Ingeniero Industrial, facultad de ingeniería y arquitectura. Diseño de estudio no práctico y básico la muestra y localización de Estudios realizados en la empresa distribuidora A & B, Chiclayo, cantidad y modelo de 202 clientes. Métodos realizados la encuesta, 202 clientes encuestados preguntas se utilizó la escala de Likert. La producción se aumentaría a 22.18%, estará sujeta el sobrante de agua en el limpieza de recipientes, se excluiría un lugar de compromiso que formarían costo para la compañía obtendría un periodo de progreso duradera al año con relación a la variable valoración y ejercicio de los procesos

Peres, P., Quispe, C. (2018), en el proceso de su estudio titulado *gestión por procesos y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito NSR Cajamarca, 2018*, estudio para obtener el grado profesional titulado en administración, metodología utilizado diseño no experimental y correlacional método cuantitativo con diseño transversal, población 8 colaboradores del área de crédito COOPAC, técnica de encuestas y el instrumento fue el cuestionario de acuerdo a los resultados con el Alfa de Cronbach 0.753, para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica como resultado 0.706, se pudo determinar la relación positiva significativa de la gestión de procesos con la productividad laboral, el mejoramiento en los procedimientos determinan disminución de tiempos y costos en el proceso de colocación de crédito.

Santa Maria, M.(2016), en el avance de su título titulado *gestión administrativa y productividad según trabajadores de camarones, tumbes 2016*, tesis para optar magister en administración de negocios y relaciones internacionales MBA, estudio realizado diseño no experimental de tipo descriptiva correlacional, transversal método cuantitativo con un modelo 100 personas encargados en gestión de criaderos camarones en la región tumbes, técnica utilizada encuesta e instrumento y uso confiable del instrumento el Alfa de Cronbach 0.953 contiene gestión y 0.950 para productividad.

Los resultados del análisis estadístico 0.864 entre las dos variables, se determinó que consta una relación objetiva alta entre gestión administrativa y la productividad.

A nivel internacional

Calvache, G. (2018). En el desarrollo de su investigación titulado *Incremento de la productividad basado en un tipo de gestión por procesos en la empresa poliacrilart, Ecuador*. Teoría para ser magister en ingeniería industrial, El estudio realizado tiene como finalidad el incrementar su productividad, reducir tiempos en las áreas financiera, administrativa y de producción, en la industria dedicada a la fabricación de resinas en el Ecuador. Soporte teórico en la variable Productividad, (Render, 2004, pág. P. 13). Diseño Experimental enfocado a la mejora de los procesos. Técnica utilizada la encuesta, e instrumentos como las entrevistas a los empleados aspectos realizado a sus trabajos para realizar un diagnóstico.

Definir las actividades y establecer diferentes indicadores en las áreas de la empresa contribuye al progreso y eficiencia para identificar las fallas y tomar acciones con un plan de mejora, para detallar un proceso beneficioso eficiente cuyos efectos se manifestarán en un incremento productivo

Molina, A. (2016). En la tesis de investigación titulada *lean manufacturing en los procesos de un centro de distribución para incrementar la productividad, Cuautitlán Izcalli*, consiguió el objetivo y diseño de estudio metodología cuantitativa descriptiva correlacional, Los métodos y técnicas se realizan a raíz del estudio, información, balance, suposición, diálogo y recapitulación.

Según la teoría se sustenta como la proposición con el fin de aumentar el rendimiento y la eficacia en las tecnologías orientado a productos con especificaciones de acuerdo al centro de distribución Cuautitlán, con una orientación Logístico con el objetivo de buscar extender las capacidades y eficiencia.

Pietrosemoli, L. (2014), en la tesis de investigación titulado *tipo de gestión del conocimiento y la competitividad del sector de las construcciones petroleras, petroquímicas y energéticas Venezolanas*, aspirante al grado de doctor facultad de administración de empresas y estadísticas de la universidad Politécnica de España. Con relación al marco metodológico, modelo de estudio descriptiva correlacional, referente al patrón de la investigación no experimental, igualmente es de tipo transaccional, instrumento de medición se utilizaron cuestionario. Se dedujo la confiabilidad Alpha de Cronbach obtuvieron como resultado ambas variables de 0.845.

Los resultados importantes se detalla, investigación determinan adaptar un cambio estratégico en la gestión del conocimiento, implementación de nuevos conocimientos, el uso de indicadores de resultados conjuntamente con prácticas colaborativas para sustentar una mayor relevancia mejorar la productividad

López, M. (2014), estudio de investigación titulado *Los procesos de producción de la empresa LAVAJEANS y la satisfacción del cliente externo, del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua*, artículo de investigación para obtener el licenciamiento en Ingeniera en Marketing y Gestión de negocios, enfoque como investigación cuantitativo para establecer las ocasionas del problema atravez del estudios de datos, descriptiva correlacional, población la empresa LAVAJEANS situada en la localidad de Ambato, formada por quince personas clientes internos y 120 clientes, demostración de la hipótesis con el procedimiento a utilizar el método estadístico chi cuadrado 0.949, la interpelación del análisis explica el desconcierto del comprador en un escenario como afecta la progresión de la organización, presentan muchos errores en el proceso de tintorería.

Barrionuevo, N. (2015), *tesis de investigación titulada La gestión de procesos y la satisfacción del cliente externo de la empresa Distribuidora Villegas Chiriboga S. A., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*, desarrollo de investigación, licenciatura en ingeniera en Marketing y Gestión de negocios, correspondiente al enfoque es cuantitativo, descriptiva correlacional para obtener la información se realizado las encuestas a los 377 clientes externos de la empresa, Distribuidora Villegas Chiriboga S. A., está orientado a la demostración de la hipótesis procedimiento utilizado el técnica descriptivo chi- cuadrado 0.384, la empresa no ha desarrollado una correcta y sistemática gestión de métodos en la distribución como mejorar el bienestar del consumidor externamente en la Distribuidora Villegas.

1.2. Teorías relacionadas al tema, es importante la necesidad darle sustento teórico que aporte a la búsqueda y análisis para profundizar en la investigación se detallará las dos variables:

Primera variable: Gestión de Procesos

Aporta el crecimiento de la productividad y la gestión del control para perfeccionar las dimensiones en períodos, eficacia y coste. Contribuye con las teorías y métodos, se perfecciona continuamente los métodos nuevos para los procedimientos, apoya a determinar, evaluar, detallar y corresponder las tecnologías, tiene a realizar muchas alternativas de operaciones: detallar, corregir, contrastar o redefinir, con

modificaciones compromiso social estudios y perspectiva de integración entre estrategias, personas, procesos, estructura y tecnología. (Bravo, 2015, p 22).

No tiene definido como guía ni regla de referencia a una estructura de instrucciones con elementos y equipos detallados que gestionen, la definición de la eficiencia se estructura: direccionar la fuerza de todos con un solo fin de la organización y los consumidores, la prioridad que se busca para el proyecto de los procesos es adicionar valores en los adecuados metodologías a manera que las acciones se complementan o reprogramando constantemente promueven eficientemente la actividad de la empresa. (Pérez, 2013, p. 46).

El diseño para gestión de procesos establece el medio organizado correctamente para seguir el planeamiento de perfeccionar constantemente reducir los costos y utilizar eficiente los recursos. Por eso es importante proyectar, analizar las alternativas para las disposiciones empresariales en relación del procedimiento en total, planificando para contribuir con la organización. (Maldonado, 2018, p. 32).

Los estudios de cada autor aportan y tiene relación con las percepciones y un marco de las tareas de procesos cada objetivo tiene a mejorar la eficiencia, implementar estrategias, rediseñando procesos, creando valores y con responsabilidad social e integración con una mejora continua a futuro de acuerdo a cada contexto de las organizaciones para lograr sus objetivos.

Gestión, es el trascurso científico, inventar y facilitar a una persona, competente con experiencias y capacidades profesionales y directores, llevar una entidad de personajes, lucrativo a la ocurrencia en el lugar creciente y se modifican las organizaciones (empresas) capitanear y adecuar direccionando sistemas de habilidades y destrezas en un tiempo prolongado. (Hernández y Pulido, 2011, p. 2).

Proceso, todo lo acumulado de acciones e intervenciones que evoluciona ingreso en fluidos para añadir costo a los usuarios, con la intención frecuente. Es ejecutado por personajes establecidos siguen un diseño estructurado.(Bravo. 2015 p. 27).

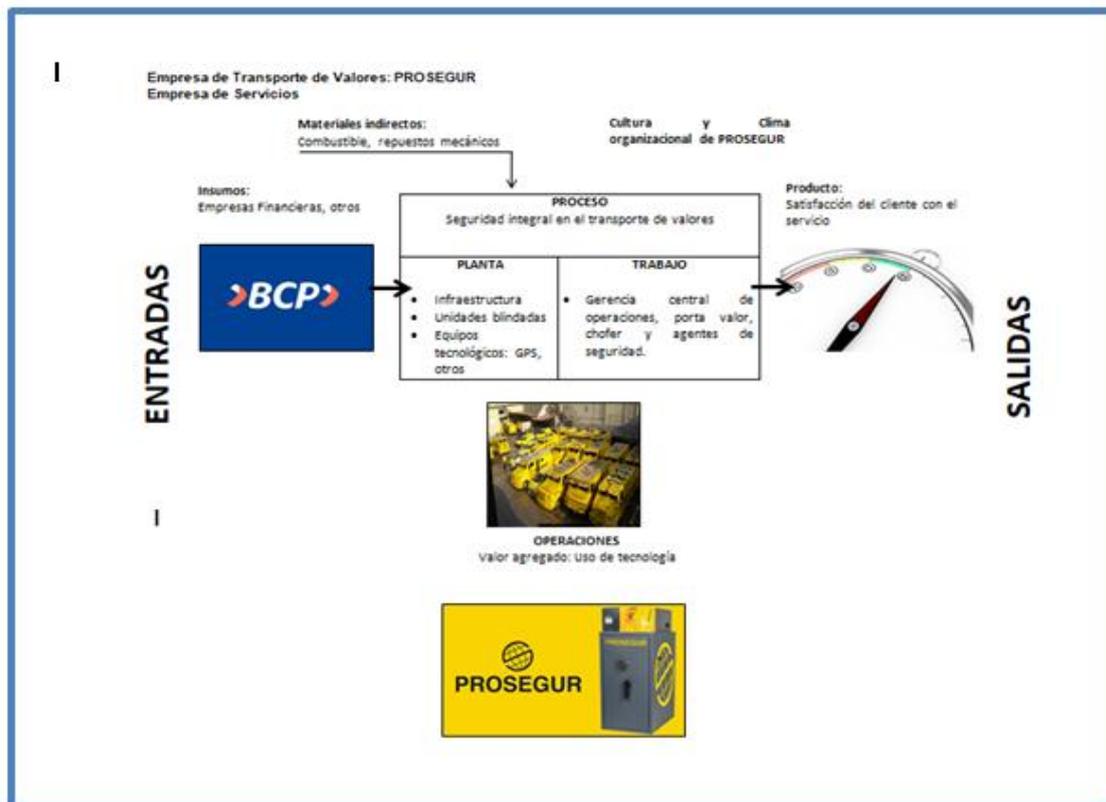


Figura 1.

Diagrama básico entrada - proceso - salida

Enfoque establecido en los procesos, Modelo Internacional UNE- EN- ISO 9000: 2000, modelo de cómo el proceso es un “acumulado de acciones” que se conduce los medios hacia el cambio en los componentes de ingreso en efectos, hacía las compañías apliquen de modo efectivo, poseen niveles coordinados con muchas tecnologías relacionados y que se complementan. (p 10).

Mapa de procesos, proporciona un enfoque de perspectiva de todos los movimientos de la empresa. Tendencia a estar constantemente reestablecido por los directores de la compañía. (Bravo, 2011, p. 14).

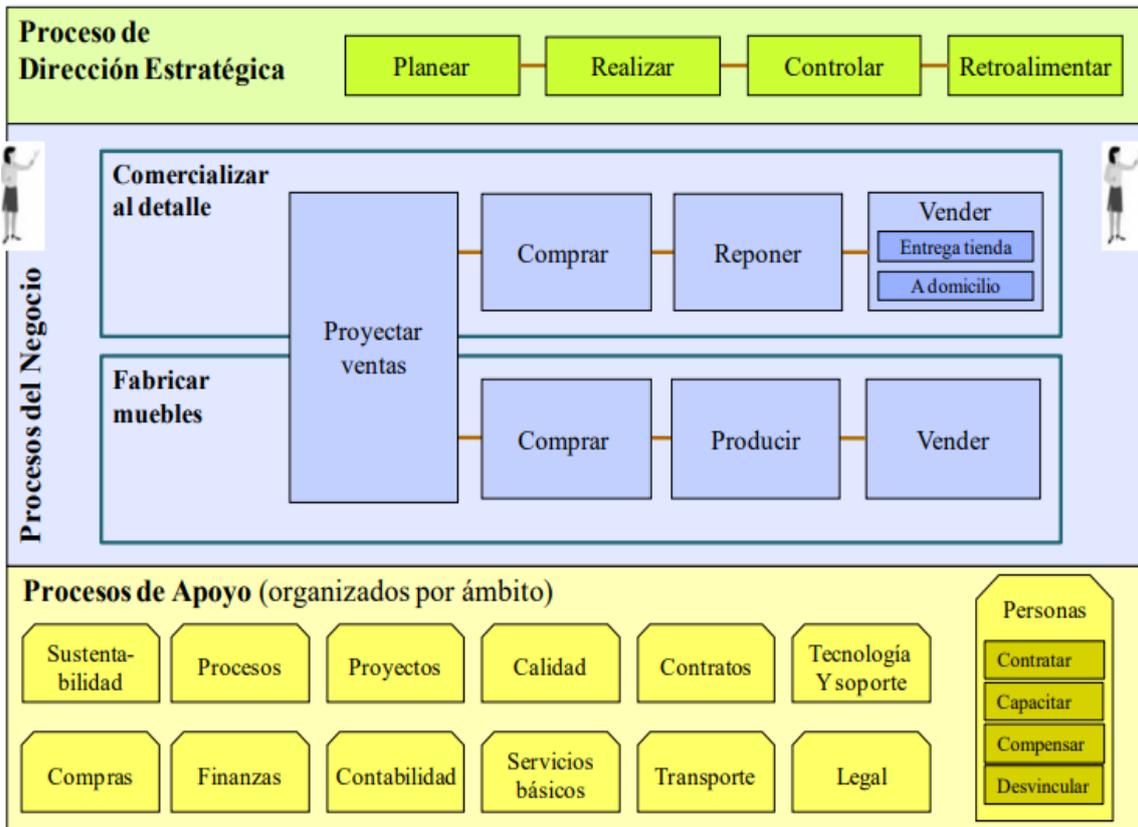


Figura 2. Mapa de procesos.
Fuente: (Bravo, 2011, p.15.).

Flujograma de información, representa un instrumento con técnicas, métodos y subdivisiones internamente representados por acciones.

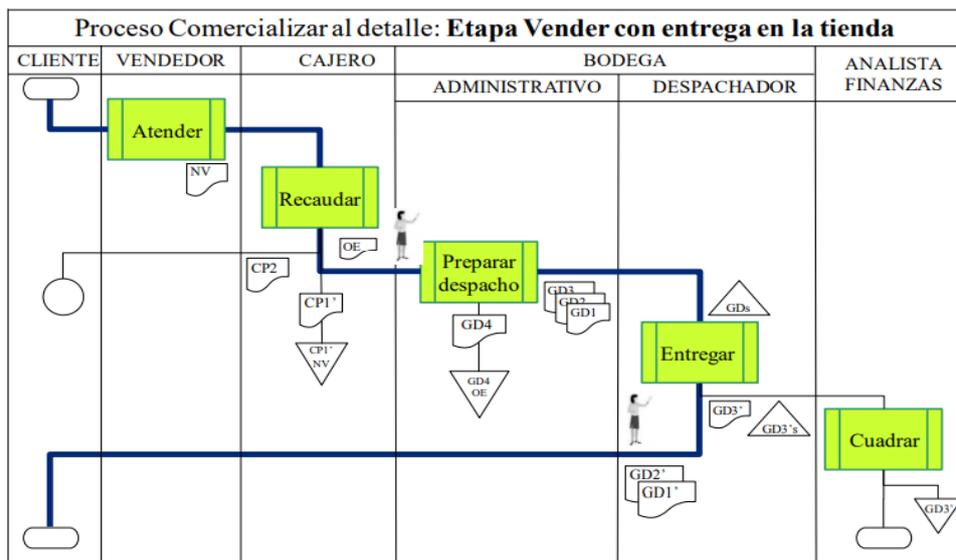


Figura 3.
Flujograma de información fuente: (Bravo, 2011, p.16.).

Procesos fases de gestión: los cuatro periodos concluyen en la tarea del cambio en todo organismo aplicando tendrá una ventaja productiva constante:

Nueve fases son;

1. Asignar tareas y técnicas en la empresa
2. Plantear proyección de métodos
3. Incorporar los conocimientos con procedimientos
4. Gestionar procesos estratégicos
5. Perfeccionar términos
6. Determinar desarrollos
7. Precisar crecimientos
8. Examinar mejoras
9. Incremento permanente

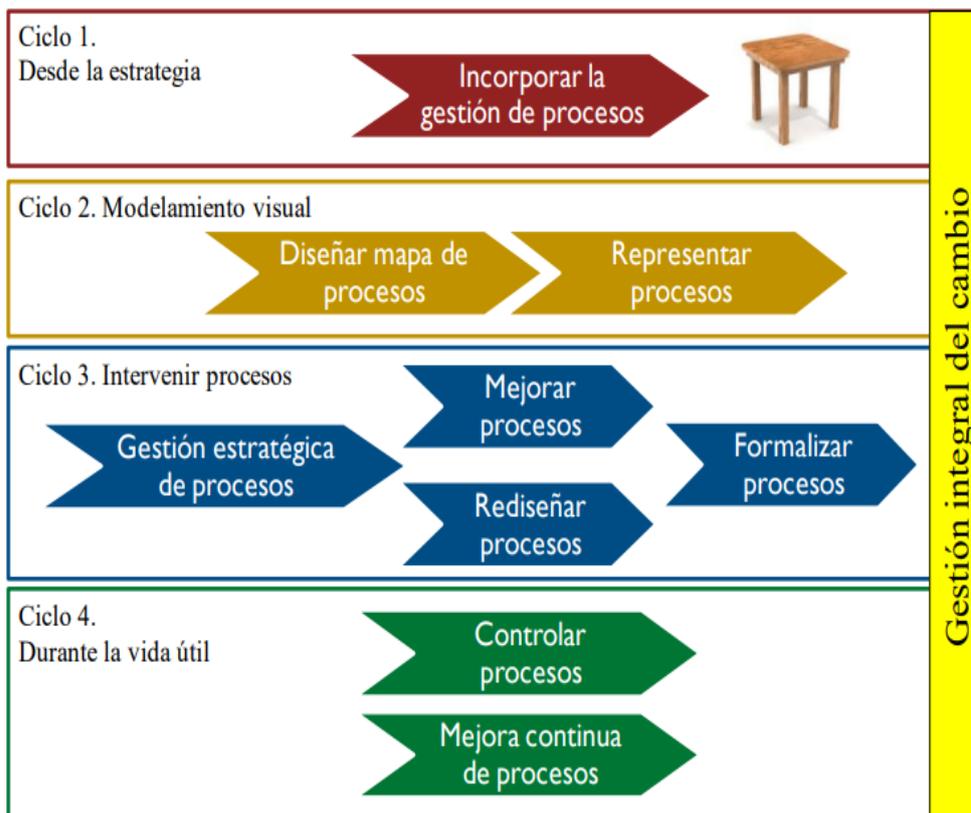


Figura 4.
Proceso de fases de gestión
Fuente (Bravo, 2011, p. 18).

Dimensión Procesos estratégicos

Tienen relación con la parte estratégica de la compañía, se piensa: como está estructurado la gestión, perspectiva, valores, directores eficaces, metas corporativas, departamentos funcionales y la programación de operaciones con todos los componentes. (Bravo, 2015 p. 30).

La misión, representa el rubro definido que tiene la empresa, para definir sus actividades que representan, con perspectivas próximos con habilidades claras. (Hill, Jones y Schilling, 2014, p. 12).

Visión, es fundamental como constituye mecanismos esenciales que forman los directores en las planificaciones otorga un sistema importante en los objetivos a futuro. (Hernández y Pulido 2011, p. 177).

Los valores, Constituyen el comportamiento y la ética de todos los representantes del organismo como realizar los servicios y que va contribuir a la organización a llegar a la misión. Aporta al fortalecimiento de la cultura organizacional. (Hill, Jones y Schilling, 2014, p. 15)

Implementar objetivos, el propósito principal es acordar y comunicar a todos en conjunto los objetivos y direcciones claras que definan productos, mercados y territorios en los que operan la organización. (Hope y Player 2012, p. 36).

Análisis de FODA, el pensamiento estratégico requiere que se genere métodos y técnicas o que se escojan habilidades que se aplican en el futuro todas las compañías están en la necesidad de hacer un análisis externo e interno para desarrollar sus ventajas competitivas a nivel organizacional. (Hill, Jones y Schilling, 2014, p. 17).

Implementación de estrategias, implica que en el nivel funcional, el de negocios y el corporativo se tomen las medidas pertinentes, la implementación de un plan estratégico influye programas para contribuir la eficiencia. (Hill, Jones y Schilling, 2014, p. 19).

Dimensión Proceso operativo

Son tareas de nivel operativo se pueden desarticular los métodos con diseños a un nivel más específico, lo cual incluye los procedimientos del flujograma. (Bravo, 2015, p. 28).

Actividad, Tiene relación en el proceso interno y considerada función explicito, contribuye al desarrollo de las tareas, las acciones ordenadas y establecidas apoyan en el interior de los procedimientos. (Bravo2015, p. 28).

Tarea, Contribuye en la operación muy detallada, instalar actividades en movimiento en un mecanismo. (Bravo, 2015, 29).

Procedimiento, Es un diseño detallado de un sistema realizado para mejoras de una estructura. Se realizan en los procedimientos (Bravo, 2015, p. 29).

Regla, es una pieza dentro estatuto privado. (Bravo, 2015, p. 29).

Norma, Adaptarse a las características de menor o mayor nivel de exigencia, están también establecidos y regulados por ISO 9000. Tal norma reglamentaria es ejecutable. (Bravo, 2015, p.29).

Cliente, es considerado como elemento principal para la mejora de una organización en ambos casos hay mutua retribución agregando valor en cada procedimiento. . (Bravo, 2015, p. 30).

Dimensión Procesos del negocio

Se encarga de la gestión de las actividades y comprometidos a darles soluciones a las personas. (Bravo, 2015, p. 31).

Satisfacción del cliente, Procedimiento acercamiento inicial con el cliente concluye con la entrega del beneficio del valor agregado. (Bravo, 2015, p. 31).

Diseños de productos búsquedas de innovación creación de tipos de modelos para la fabricación. (Bravo, 2015, p. 31).

Dimensión Procesos de apoyo

Negocios establecidos para realizar el soporte de apoyo de los procedimientos de servicios, tienen el nombre metodologías alterna. (Bravo. 2015, p. 32).

Control de calidad, actualmente la calidad de las organizaciones está sujeto a unos detallados estándares internacionales que pueden ser auditado y comprobados. Esto ofrece a proveedores y clientes unos patrones de referencia que le dan la seguridad necesaria para entablar relaciones con un socio. (Hope, J., & Player, S. 2012, p. 193).

Segunda variable: Productividad

En términos generales como la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales. En el contexto de análisis de las unidades económicas es usual realizar la medición de la productividad en términos físicos, relacionado unidades físicas de productos con unidades físicas de insumos. La medida

más popular es aquella que relaciona la cantidad de productos (por ejemplo, camisas) con la cantidad de trabajo empleada (por ejemplo, medido en horas- hombre). De este modo, la productividad se define como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados. (Medianero, 2016, p 24).

La producción se comprende como productos finales adquiridos en un procedimiento, aumentar la productividad es alcanzar buenos objetivos teniendo los medios utilizados para desarrollarlos. De gran alcance la producción se calcula por el resultado desarrollado en los productos obtenidos y de los medios empleados. (Gutiérrez, 2014 p. 8)

La productividad es lo esperado del uso correcto de los medios en relación proporcionada con los servicios y los productos organizados. Las compañías manejan recursos financieros, materia prima, acorde a muchos métodos de realización, hacia incrementación la averiguación de la competencia, cada vez es más inevitable el uso de los medios (insumos), la gestión del administrador corresponde saber evaluar y medir el rendimiento. (Hernández y Pulido, 2011, p. 11).

La contribución de los autores se concluye cómo se desarrollan las empresas administrando sus recursos, habilidades y capacidades en el resultado de cómo medir la productividad que se diferencian las empresas para mantener una competitividad adquiriendo la preferencia de los clientes ofreciendo los productos y servicios de calidad.

Productividad parcial y total, como indica el beneficio de los principales componentes productores es el más común de la producción del trabajo. Considerando producción total se le llama desarrollo de los componentes asignados al método de producción.

Elementos aplicados a la productividad de trabajo:

1. El crecimiento de conjuntos de los componentes ajenos a la actividad.
2. El perfección de la ciencias, como beneficiosa
3. El avance propicio del medio financiero- social que implica efectivamente en las medidas y posibilidades de los empleados económicos. (Medianero, 2016, p. 26)

Productividad media y marginal, Aquellos requisitos se utilizan para los indicadores en los conocimientos: la productividad media se define la división la total producción y los totales recursos en un determinado tiempo establecido (Q/F), considerando la productividad marginal es el resultado incremento de la producción dividido entre aumento de los materiales utilizados. (AQ / AF). (Medianero, 2016, p.26).

Coeficiente y ganancia de productividad, una comprobación de la relación de dos variables: producto e insumo, se utiliza cualquier tipo de indicador, con relación es realizado correctamente matemáticamente la productividad para hallar el resultado puede ser en dos formas aritmética o geométrica, (Q / F) , $(Q - F)$. (Medianero, 2016, p. 27)

Productividad y rentabilidad, la relación existente entre la productividad y la rentabilidad puede establecerse a nivel empresarial, aunque también forma agregada, se empezará situando estas teorías en la compañía. Una mayor productividad puede contribuir a una mayor rentabilidad pero esta es solo una posibilidad. Puede ocurrir, suceda en varios casos que una empresa con alta productividad obtenga una baja rentabilidad. (Medianero, 2016, p.42).

Interpretación e importancia, las medidas de productividad total reflejan la eficiencia con que los insumos y factores de todo tipo se transforman en productos, su principal virtud es excluir los efectos de una posible sustitución del factor trabajo por el factor capital y deslindar el aparente aumento de productividad que se ha originado en la inversión de nuevos equipos y maquinarias por la adquisición de tecnologías superiores. La compra de tecnología, en realidad tiene una doble connotación:

- Genera mayor gasto de inversión y, desde este punto de vista, puede no ser fuente de mayor productividad.
- Genera una mayor producción y, si el valor de esta es mayor a la inversión realizada, existe un aumento real de la productividad.

En general los aumentos de productividad total pueden tener su fuente en los elementos siguientes:

- Progreso tecnológico
- Mejoramiento administrativo en el manejo del personal
- Mejores precios relativos del producto o productos de la empresa
- Influencia positiva del entorno social. (Medianero, 2016, p. 119).

Dimensiones de la variable productividad

Dimensión eficacia

Es apropiada la forma de afrontar la concordancia de corporación – en el escenario: especificar las finalidades que indiquen a los requerimientos de las actividades comerciales y los medios ciertos objetivos y prácticos. (Medianero, 2016, p 158).

Grado de satisfacción del cliente, confiabilidad afinidad entre las posibilidades del consumidor, servicio y producto obtenido, rectificación corrección inmediata de la falla, soporte ligados con todos los recursos que dispone la compañía, diligencia cortesía y deseo de servir, empatía posibilidad de servir lo esperado por el cliente, garantía reparación o reposición del producto o servicio. (Hernández y Pulido, 2011, p. 147).

Capacidad de los empleados, como práctica beneficia el uso para el desarrollo constante, les permite a los integrantes del grupo de labores aportar sus conocimientos y hacer propuestas para solucionar las dificultades descubiertas en los procesos de trabajos. (Hernández y Pulido, 2011, p. 142).

Dimensión eficiencia

Es considerada la forma de afrontar la correlación propósitos y recursos: perfeccionar la asignación de las existencias utilizables, de forma como se adquiera el final de la elaboración (o resultado) con el esfuerzo mínimo o costos posibles. (Medianero, 2016, p 158).

Tiempo de atención, el servicio como cualquier producto es objeto de medición, no medirlo es muy costoso, influye en la satisfacción del cliente. (Hernández y Rodríguez, 2011, p. 142).

Personal calificado, colaborador concerniente a la organización, facilita un agregado de sapiencias, destrezas y experiencias, habilidades laborales y está preparado para resolver problemas de operativos, (Hernández y Pulido, 2011, p. 152).

Motivaciones, puesto que todo directivo corresponde verse obligado e inclusive entusiasta por los propósitos, de modo de motivar y vincule a todos los integrantes de la empresa guiarlos hacia el propósito. (Hernández y Pulido, 2011, p. 215).

Disponibilidad de la información, se desarrolla como medio: comunicación y la recepción de la información: expresiones, informes, reseñas, opiniones ideologías, así como condiciones y conductas que forman el medio de la razón o compromiso común. (Hernández y Pulido, 2011, p. 229).

Dimensión efectividad

El resultado de la eficacia y la eficiencia es la efectividad: se detalla al cumplimiento de los requerimientos verdaderos de la organización por medio de la utilización recomendable de los recursos. (Medianero, 2016, p 158).

Rendimiento, proporción entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consiga, los indicadores conocidos de elaboraciones por tiempo –

persona, producto por unidad del capital utilizado obtención del producto, productividad de la tierra y productividad de capital correspondientemente, subyace el conocimiento del beneficio. (Medianero, 2016, p. 25)

Crecimiento, la fuente de producción permite analizar y cuantificar las fuentes de crecimiento económico de la empresa o, alternativamente de un país, permite así mismo estimar la contribución de la productividad a dicho crecimiento. Por crecimiento económico se entenderá el crecimiento de la producción física o volumen de producción. (Medianero, 2016, p. 66)

Desarrollo, el factor de mayor importancia para el incremento de la productividad es el progreso o cambio tecnológico. En un momento dado, sin embargo el nivel de productividad está directamente relacionado a la acumulación de capital por trabajador. (Medianero, 2016, p. 25)

1.3. Enunciación de las preguntas

Pregunta general

¿Cuál es la relación entre gestión de procesos y productividad, logística valores empresa Prosegur - Lima 2019?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre proceso estratégico y productividad, logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019?

Problema específico 2

¿Cómo se relaciona proceso operativo y productividad, logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019?

Problema específico 3

¿Cómo se relaciona proceso del negocio y productividad, logística valores, Prosegur – Lima 2019?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre proceso de apoyo y productividad, logística valores empresa Prosegur - Lima 2019?

1.4. Justificación del estudio

Justificación teórica:

Con relación a la tesis expuesta por los autores, Bravo., Medianero, D. con la importancia en las variables de estudio, la definición de los autores aporta con su teoría el incremento de la eficiencia, control y rediseño de los procesos, con relación a la productividad el uso de los medios para la producción de bienes o servicios, con un valor agregado y responsabilidad social se basa a las responsabilidades que tiene los directores para formular realizar estrategias con mayor adaptación al futuro de acuerdo a cada contexto de las organizaciones para lograr sus objetivos. Por lo que es importante la ayuda de las teorías con el objetivo de nuevos conocimientos que serán bases que permita identificar nuevos conocimientos de la compañía de logística valores y establecer las acciones necesarias para responder y permanecer en el mercado global y ser competitivo.

Justificación práctica

El reciente artículo de estudio tiene el fin formar la correlación de la gestión de procesos y productividad de la compañía de logística valores Prosegur poniendo en práctica los conocimientos teóricos mediante métodos científicos que demuestre la valides y confiabilidad en los resultados que podrá aportar nuevos conocimientos a nuevos compromisos de estudios

Justificación social

La contribución de los resultados de investigación con relación a la gestión de procesos y productividad en el área de gestión de rutas tiene una relevancia social del crecimiento y beneficiar a los individuos en su desempeño particular y técnico, que contribuye a brindar una mejor atención a los consumidores aportando valor de acuerdo a sus necesidades.

Justificación económica

El desarrollo de la investigación permitirá nuevos conocimientos para una propuesta de mejora de nuevos estudios con relación a las variables de la tesis para fortalecer los procedimientos, rediseños y crear un valor agregado para las clientelas, con la finalidad al desarrollo de la empresa creando valor y al crecimiento de la economía del país.

Justificación metodológica

De acuerdo al desarrollo del estudio se propone diferente procedimiento o una habilidad para formar juicio permitido y confiado. (Bernal, P. 106. 2010)

La justificación metodológica se estableció métodos, técnicas y los instrumentos que permitieron dar el sustento científico de acuerdo a los antecedentes importantes de la investigación, mediante el instrumento se obtuvieron los datos que determinara evaluar la correlación que existe en las dos variables.

1.5 Objetivos

Objetivo general

Identificar la relación entre la gestión de procesos y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Comprobar la relación entre proceso estratégico y productividad logística empresa valores Prosegur - Lima 2019.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre proceso operativo y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019.

Objetivo específico 3

Reconocer la relación entre proceso de negocio y productividad logística valores empresa Prosegur –Lima 2019.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre proceso de apoyo y productividad logística valores empresa Prosegur –Lima 2019.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión de procesos y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación entre proceso estratégico y productividad logística valores empresa Prosegur – Lima 2019.

Hipótesis específica 2

Existe una relación entre proceso operativo y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019.

Hipótesis específica 3

Existe una relación entre proceso del negocio y productividad logística valores empresa Prosegur – Lima 2019.

Hipótesis específica 4

Existe una relación entre proceso de apoyo y productividad logística valores empresa Prosegur – Lima 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Se desarrolló la tesis en orientación cuantitativa, manipula la recaudación de hechos para examinar la hipótesis, basado a la comprobación y el estudio descriptivo, para establecer el nivel de relación que existe entre las variables, modelos de actuación y comprobar las hipótesis. (Hernández 2014, p.4).

El tipo de estudio es pura o básica se afirma en un contexto hipotético, con la intención primordial desarrollar la teoría descubriendo amplias generalizaciones. (Tamayo, 2009, p 40).

(Hernández, 2014) Descriptiva investiga detalla las particulares y atributos significativos de cualquier manifestación disposiciones de un conjunto, correlacional por que se desarrolla con procesos y procedimientos lógico y práctico que permite identificar las características correlacionales de las variables gestión de procesos y productividad.

Cuya descripción es no experimental, con las características, no hay manipulación de las variables y solo se realiza la observación de los fenómenos, trasversal se selecciona los datos en un contexto único. (Hernández, 2014, p. 119).

El diseño correlacional es:

M: representa a la muestra de los colaboradores

: Gestión de procesos

: Productividad

r: Concordancia en las dos variables.

2.2 Operacionalización de las variables

(Hernández, 2014), lo detalla de manera grupo de operaciones y ejercicios a realizar para calcular una variable:

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Gestión de procesos

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	NUMEROS DE ITEMS	ESCALA LIKERT	NIVELES y RANGOS	NIVELES y RANGOS
Gestión de procesos	Soporte teórico en La gestión de procesos. (Bravo, 2015, p 22).	Gestión de procesos se calcularon tomando en cuenta, , proceso operativo, proceso estratégico, proceso del negocio y proceso de apoyo a través de características unidades de menores de análisis observables, utilizando el cuestionario de preguntas cerradas de la escala de Likert para facilitar el procedimiento de datos	Proceso estratégico	misión	1,2	Ordinal tipo Likert	(9-20)	
				Visión	3,4		(21-32)	
				los valores	5,6		(33-45)	
				implementación de objetivos	7			
				análisis de Foda	8			
				implementación de estrategias	9			
			Proceso operativo	Actividad	10,11		1 Nunca	(9-20)
				Tarea	12,13		2 Casi nunca	(21-32)
				Procedimiento	14,15		3 A veces	(33-45)
				Regla	16	4 Casi siempre		
				Norma	17	5 Siempre	Mala (30-69)	
				Cliente	18		Regular (70-109)	
							Eficiente (110-150)	
								(6-14)
		Proceso del negocio	Satisfacción del cliente	19,20,21		(15-23)		
			Diseños de producto	22,23,24		(24-30)		
		Proceso de apoyo		25,26				
			Control de calidad	27,28		(6-14)		
			Analizar indicadores de gestión			(15-23)		
				29,30		(24-30)		
			Renovación de equipos tecnológicos					

Nota: Elaborado por el tesista

Tabla 2*Matriz de operacionalización de variable productividad*

VARIABLE 2	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	NUMEROS DE ITEMS	ESCALA LIKERT	NIVELES y RANGOS	NIVELES y RANGOS
Productividad	Apoyo teórico de La productividad (Medianero, 2016, p 24).	La productividad, se obtuvieron tomando en cuenta, eficacia, eficiencia y efectividad a través de características unidades de menores de análisis observables, utilizando el cuestionario de preguntas cerradas de la escala de Likert para facilitar el procedimiento de datos.	Eficacia	Grado de satisfacción del cliente	1.2.3.4.		(8-18)	
				Capacidad de los empleados	5, 6, 7,8.	Ordinal tipo Likert	(19-29) (30-40)	
						1 Nunca		
						2 Casi nunca		Mala (28-65)
						3 A veces		Regular (66-103)
						4 Casi siempre	9,10,11	Eficiente (104-140)
						5 Siempre	12,13,14	(10-23)
					Eficiencia	Motivaciones	15,16	(24-37)
						Disponibilidad de la información	17.18	(38-50)
					Efectividad	Rendimiento	19,20,21,22	(10-23)
			Crecimiento	23,24,25,	(24-37)			
			Desarrollo	26,27,28	(38-50)			

Nota: Elaborado por el tesista

2.3 Población, muestra y muestreo

Censo, según United Nations el censo de una población:

“Es la agrupación de los procedimientos a recolectar, seleccionar, valorar, examinar e informar cifras estadísticas, económicas y sociales con relación todas las personas de una nación , en un tiempo establecido” (p.7).

2.3.1 Población

En esta teoría se realizó el estudio con la cantidad de personal de logística de valores empresa Prosegur está integrada por ciento veinte (120) colaboradores.

2.3.2 Muestra

En el estudio se define como muestra censal, se tomara toda la población que representa la misma cantidad de colaboradores que forman ciento veinte (120) colaboradores logística de valores empresa Prosegur quienes serán sujetos a posibles estudios para analizarlos.

Tabla 3

Población y muestra

Logística de valores	N
Colaboradores de logística de valores	120
Total	120

Nota: elaborado por el tesista

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la investigación se utilizó la siguiente aplicación para el recogimiento de datos:

La práctica fue manejado en el desarrollo de la investigación, para la recaudación de datos será la encuesta, el uso de la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas en la escala de tipo Likert: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, con un 95.0% nivel de confianza y 5.0%, margen de error basadas de los indicadores de la variables gestión de procesos con 30 Ítems y para variable productividad de 28 Ítems de estudio, están administradas a los 120 colaboradores de logística de valores de la empresa Prosegur, para reunir los datos que permita demostrar el grado de validez de la hipótesis. Los requisitos importantes que

debe tener todo instrumento de medición: que sea confiable, valido y objetivo. (Hernández, 2014, p. 204).

La validación de los instrumentos de investigación aplicados en las variables gestión de procesos y productividad serán evaluados por un equipo de jueces. Se consideró a tres docentes especializados de la Universidad Cesar Vallejo siendo necesario contar con su experiencia en investigación su aprobación y posteriormente su aplicación.

Tabla 4

Resultado de valides de instrumentos

Experto:	Opinión
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Aplicable
Mg. Flabio Romeo Paca Pantigoso	Aplicable
Mg. Jorge Guillermo Lau Kong	Aplicable

Nota: autenticados la valides de instrumentos

Para comprobar la confiabilidad de las preguntas se acudió al análisis estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, con una muestra de 120 colaboradores. Se obtuvo como resultado:

Tabla 5

Confiabilidad Cuestionario de la variable 1 Gestión de procesos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.874	30

Nota: resultado del spss

Tabla 04, se observa que el valor del alfa de Conbach es mayor a 0.75 siendo así se concluye que es instrumento es confiable.

Tabla 6

Confiabilidad Cuestionario de la variable 2 Productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.856	28

Nota: resultado del spss

La tabla 05, se observa que el valor del alfa de Conbach es más que 0.75 a razón se concluye que es instrumento es confiable.

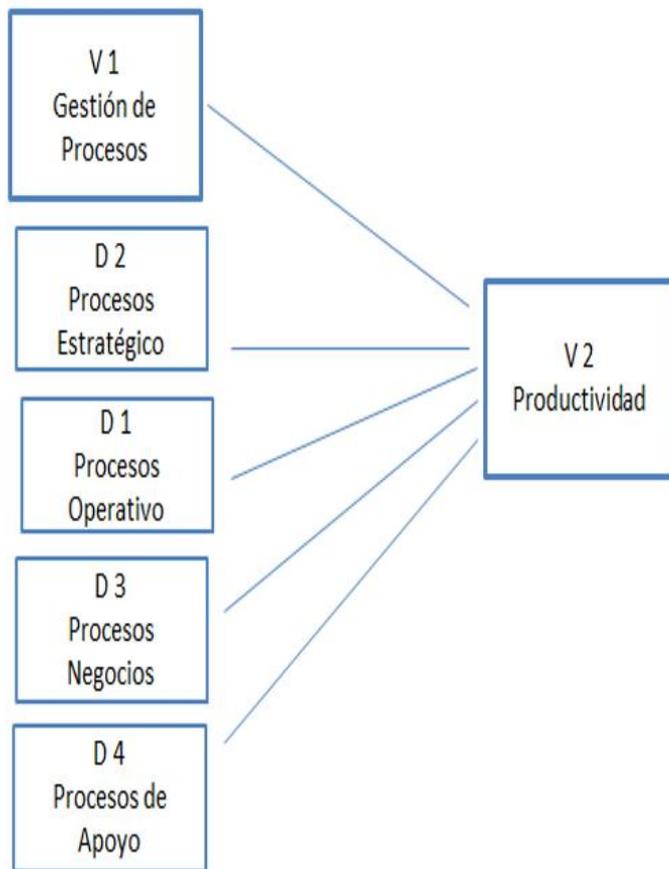
2.5 Procedimiento,

Se solicitó la autorización a la gerencia corporativo de relaciones laborales de la empresa Prosegur, con el fin de obtener permiso correspondiente para el desarrollo del estudio, se participó a todos los colaboradores de logística de valores el estudio y la aplicación de los instrumentos, los instrumentos de investigación se concluyó la aplicación a la totalidad de la muestra, se registraron los datos conseguidos por los colaboradores, para proceder luego a la reproducción del material al programa Excel.

2.6 Método de análisis de datos.

Seguido para examinar los datos y describir la realidad existente, se resolvió con el uso del programa estadístico SSPS versión 22. Se manipularon los datos del cuestionario de las dos variables gestión de procesos y productividad, para la evaluación de los datos estadístico descriptivo, donde se consignaron tablas y figuras para los estudios de las frecuencias y porcentajes de las dos variables de estudio.

Análisis Inferencial, Como indica los autores (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 299). Se examinara la hipótesis y evaluar parámetros, se utilizó el Rho Spearman (no paramétrica), donde se comprueba el nivel de correlación vigente entre las dos variables y dimensiones planteadas.



2.7 Aspectos éticos

La investigación se realizó con actividades, con los razonamientos constituidos con el proyecto de la teoría cuantitativa, con el soporte de los autores que contribuye referencias significativas para garantizar la calidad y ética de la investigación. La finalidad del estudio se determina con la viabilidad científica para generar conocimiento con los resultados realizados de las encuestas de los colaboradores de logística de valores empresa Prosegur.

III. Resultados

3.1 Estadística descriptiva, se detalla los resultados encontrados en dos formas: en primer lugar el análisis descriptivo de los datos generales y en segundo lugar el análisis inferencial.

De la tabla 7. Se obtiene como resultado 84 (70.0 %) de los colaboradores, se muestra que hay un nivel eficiente en la gestión de procesos

Tabla 7
Frecuencia descriptiva gestión de procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	36	30.0
Eficiente	84	70.0
Total	120	100.0

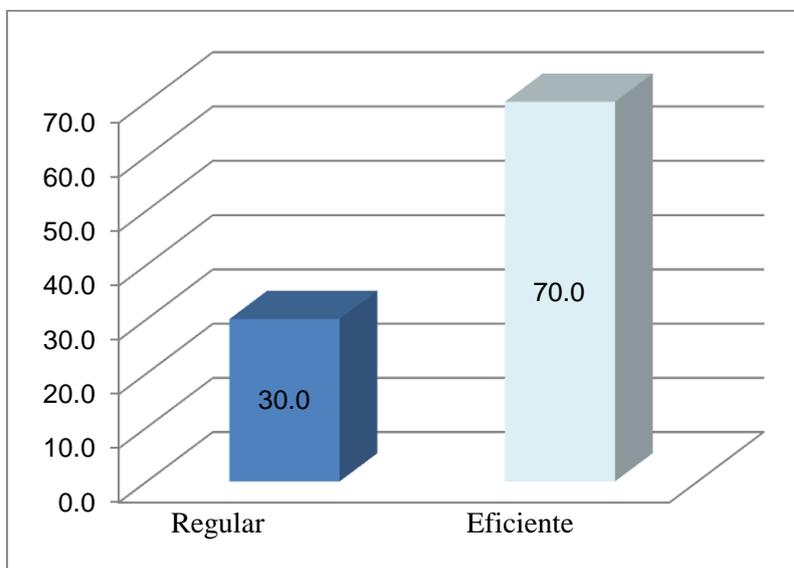


Figura 6. Frecuencia descriptiva gestión de procesos

De la tabla 8. Se comprueba que el 70 (58.3%) de los empleados revelaron demostrando nivel eficiente en la productividad de la compañía Prosegur.

Tabla 8
frecuencia descriptiva productividad

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	50	41.7
Eficiente	70	58.3
Total	120	100.0

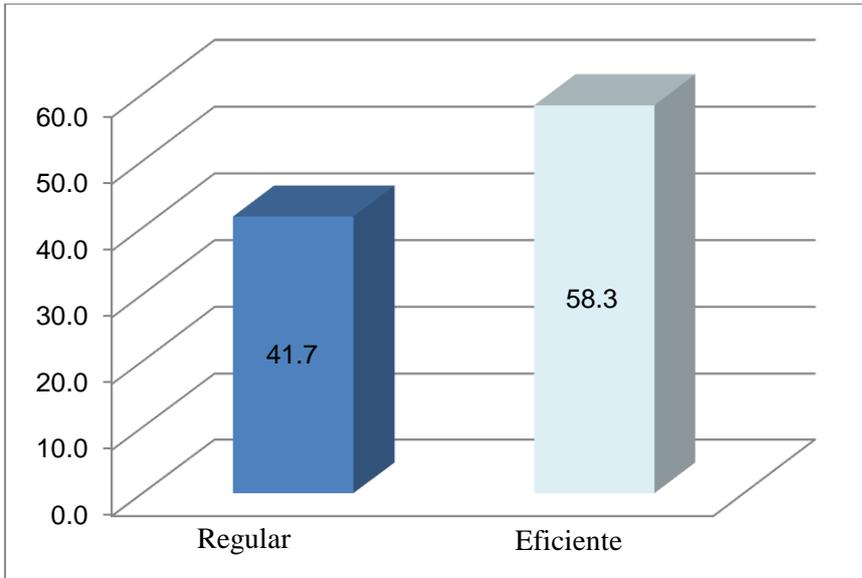


Figura7. Frecuencia descriptiva productividad

De la tabla 9. Se verifica que el 86 (71.7 %) de los empleados declararon que hay un nivel eficiente según el proceso de estrategia

Tabla 9

Frecuencia descriptiva dimensión proceso de estrategia

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	34	28.3
	86	71.7
Total	120	100.0

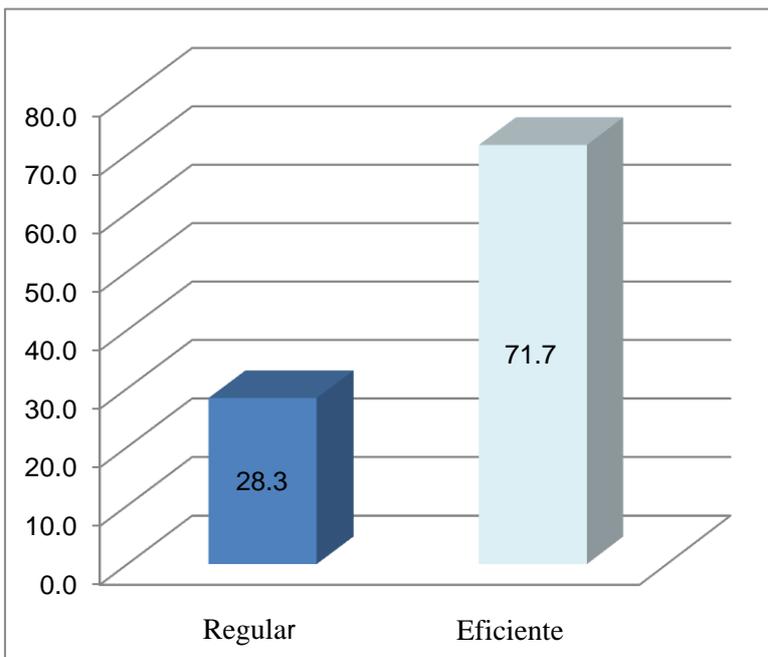


Figura 8. Frecuencia descriptiva proceso de estrategia

De la tabla 10. Se puede determinar que el 92 (76.7 %) de las personas manifestaron que hay un nivel eficiente según el proceso de operación.

Tabla 10

Frecuencia descriptiva dimensión proceso de operación

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	28	23.3
Eficiente	92	76.7
Total	120	100.0

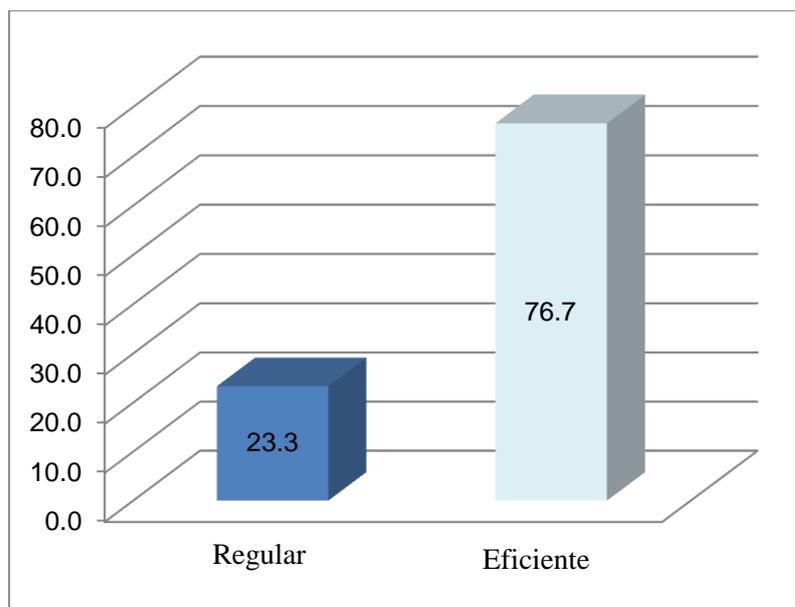


Figura 9. Frecuencia descriptiva proceso de operación

De la tabla 11. Se comprobó que el 74 (61.7 %) de los colaboradores manifestaron que hay un nivel eficiente según el proceso de negocios.

Tabla 11

Frecuencia descriptiva dimensión proceso de negocios

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	46	38.3
Eficiente	74	61.7
Total	120	100.0

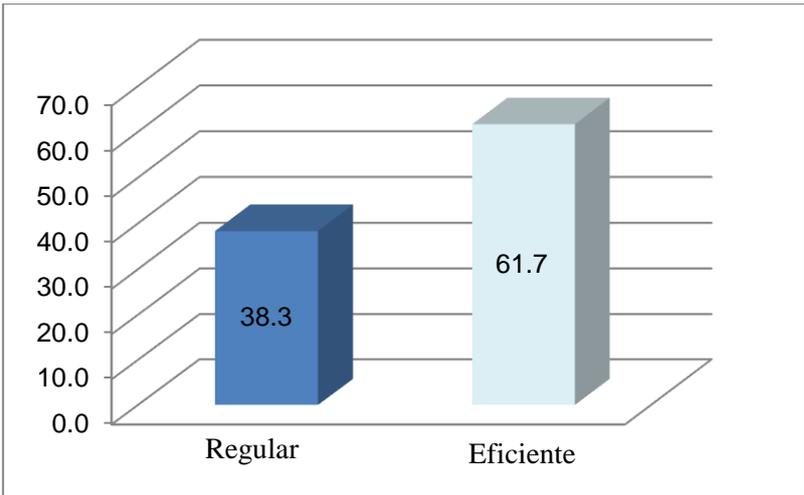


Figura 10. Frecuencia descriptiva proceso de negocios

De la tabla 12. Se establece que el 75 (62.5 %) el personal alegaron que hay un nivel eficiente según el proceso de apoyo.

Tabla 12

Frecuencia descriptiva dimensión proceso de apoyo

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	45	37.5
Eficiente	75	62.5
Total	120	100.0

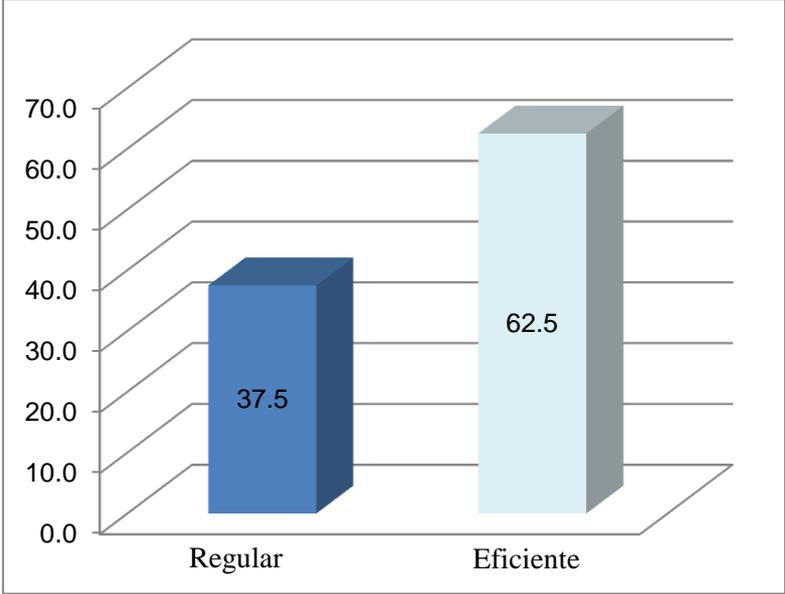


Figura 11. Frecuencia descriptiva proceso de apoyo

Interpretación: de la tabla 13, se establece que gestión de procesos es eficiente en 84 (70.0%), y que la productividad es eficiente con un 70 (58.3%).

El objetivo general del estudio es establecer la relación entre gestión de procesos y productividad, logística valores empresa Prosegur - Lima 2019. Se observa los resultados se puede afirmar con un 84 (70.0 %) la gestión de procesos es eficiente, la productividad es eficiente 57 (47.5%), mientras que es regular en un 27 (22.5 %).

Tabla 13

Tabla de contingencia Gestión de Procesos y Productividad

		Productividad			
			Regular	Eficiente	Total
Gestión de procesos	Regular	Recuento	23	13	36
		% del total	19,2%	10,8%	30,0%
	Eficiente	Recuento	27	57	84
		% del total	22,5%	47,5%	70,0%
Total		Recuento	50	70	120
		% del total	41,7%	58,3%	100,0%

Nota: IBM SPSS

Interpretación: considerando el análisis en la tabla 14, se puede afirmar que los procesos de estrategia son eficiente 86 (71,7%), y la productividad es eficiente 70 (58,3%).

El primer objetivo específico es determinar la relación entre proceso de estrategia y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019, mediante los resultados se puede indicar 86 (71,7%) es eficiente procesos de estrategia, la productividad es eficiente 63 (52.5%), mientras que regular con un 23 (19,2%).

Tabla 14

Tabla de Contingencia Proceso de Estrategia y Productividad

		Productividad			
			Regular	Eficiente	Total
Proceso de estrategia	Regular	Recuento	27	7	34
		% del total	22,5%	5,8%	28,3%
	Eficiente	Recuento	23	63	86
		% del total	19,2%	52,5%	71,7%
Total		Recuento	50	70	120
		% del total	41,7%	58,3%	100,0%

NOTA: IBM SPSS

Interpretación: en la tabla 15, observando se afirma el proceso de operaciones es eficiente 92 (76.7%), y la productividad es eficiente 70 (58.3%).

El segundo objetivo específico determinar la relación de proceso de operaciones y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019, mediante los resultados se puede indicar 92 (76.7%) el proceso de operaciones es eficiente, la productividad es eficiente 70 (58.3%), mientras se considera regular 22 (18.3 %).

Tabla 15

Tabla de Contingencia Proceso de Operación y Productividad

			Productividad		
			Regular	Eficiente	Total
Proceso de operación	Regular	Recuento	28	0	28
		% del total	23.3%	0.0%	23.3%
	Eficiente	Recuento	22	70	92
		% del total	18.3%	58.3%	76.7%
Total	Recuento		50	70	120
	% del total		41.7%	58.3%	100.0%

Nota: IBM SPSS

Interpretación: En consideración a la tabla 16, se puede afirmar el proceso de negocios es eficiente en un 74 (61,7%), y la productividad 70 (58,3%).

El tercer objetivo específico determinar la relación de proceso de negocios y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019, mediante los resultados se puede indicar 74 (61,7%) los procesos de negocios son eficientes y la productividad es eficiente 47 (39,2%), mientras que es regular 27 (22,5 %).

Tabla 16

Tabla de contingencia Proceso de Negocios y Productividad

			Productividad		
			Regular	Eficiente	Total
Proceso de negocios	Regular	Recuento	23	23	46
		% del total	19,2%	19,2%	38,3%
	Eficiente	Recuento	27	47	74
		% del total	22,5%	39,2%	61,7%
Total	Recuento		50	70	120
	% del total		41,7%	58,3%	100,0%

Nota: IBM SPSS

Interpretación: la tabla 17, nos detalla el proceso de apoyo es eficiente 75 (62,5%), y la productividad es eficiente 70 (58.3%).

El cuarto objetivo específico de la tesis es establecer si hay relación entre la dimensión proceso de apoyo y la variable productividad, con los colaboradores encuestados se puede indicar los resultados que los procesos de apoyo es eficiente 75 (62,5%) y la productividad es eficiente 43 (35.8%), y es regular 32 (26.7%).

Tabla 17

Tabla de Contingencia de Proceso de apoyo y Productividad

			Productividad		
			Regular	Eficiente	Total
Proceso de apoyo	Regular	Recuento	18	27	45
		% del total	15.0%	22.5%	37.5%
	Eficiente	Recuento	32	43	75
		% del total	26.7%	35.8%	62.5%
Total	Recuento		50	70	120
	% del total		41.7%	58.3%	100.0%

Nota: IBM SPSS

3.2. Prueba de normalidad

Ho: los datos proviene de una población normal

Ha: los datos no provienen de una población normal

Decisión:

Si el valor sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Debido al resultado de sig. Para las variables gestión de procesos y productividad es 0.00 es menor a 0.05 es posible rechazar la hipótesis nula, para ambas variables no proviene de una población normal, se considera utilizar las pruebas de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis del estudio.

Tabla 18*Prueba de correlación de normalidad gestión de procesos y productividad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	.220	120	.000
Proceso de estrategia	.200	120	.000
Proceso de operación	.195	120	.000
Proceso de negocios	.183	120	.000
Proceso de apoyo	.295	120	.000
Productividad	.230	120	.000

Nota: elaborado de los datos del estudio

3.3 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Enunciado de hipótesis estadística H_0 y H_a

H_0 : gestión de procesos no tiene una relación significativa con la productividad

H_a : gestión de procesos tiene una relación significativa con la productividad

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechazar la hipótesis nula

Hipótesis es verificada por el examen estadística Rho de Spearman que nos detalla la coeficiente de correlación de 0.542 con un nivel de significancia bilateral de 0.000 es decir, se ratifica la hipótesis de que existe correlación entre las variables de acuerdo a los niveles podría ser calificada como correlación moderada.

Tabla 19*Prueba de correlación de gestión de procesos y productividad*

			Gestión de procesos	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.542**
		Sig. bilateral		.000
		N	120	120
	Productividad	Coeficiente de correlación	.542**	1.000
		Sig. bilateral	.000	
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Nota: elaborado de los datos del estudio

Enunciado de hipótesis estadística Ho y Ha

Ho: Proceso de estrategia no tiene una relación significativa con la productividad

Ha: Proceso de estrategia tiene una relación significativa con la productividad

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechazar la hipótesis nula

Se obtuvieron los resultados del examen estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.588$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que muestra la relación entre proceso estratégico y productividad, logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019. Considerando un correlación moderada.

Tabla 20*Prueba de correlación proceso de estrategia y productividad*

			Proceso de estrategia	Productividad
Rho de Spearman	Proceso de estrategia	Coeficiente de correlación	1.000	.588**
		Sig. bilateral		.000
		N	120	120
	Productividad	Coeficiente de correlación	.588**	1.000
		Sig. bilateral	.000	
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Nota: elaborado con los datos del estudio

Enunciado de hipótesis estadística Ho y Ha

Ho: Proceso de operación no tiene una relación significativa con la productividad

Ha: Proceso de operación tiene una relación significativa con la productividad

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechazar la hipótesis nula

Los resultados obtenidos de la prueba estadística Rho de Sperrman con un coeficiente de correlación Rho = 0.549 y una Sig. Bilateral = 0.000, que nos dice si hay una relaciona proceso operativo y productividad, logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019 hay una correlación moderada.

Tabla 21

Prueba de correlación proceso de operaciones y productividad

			Proceso de operación	Productividad
Rho de Spearman	Proceso de operación	Coeficiente de correlación	1.000	.549**
		Sig. bilateral		.000
		N	120	120
	Productividad	Coeficiente de correlación	.549**	1.000
		Sig. bilateral	.000	
		N	120	120

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Nota: elaborado con datos del estudio

Enunciado de hipótesis estadística Ho y Ha

Ho: Proceso de negocios no tiene una relación significativa con la productividad

Ha: Proceso de negocios tiene una relación significativa con la productividad

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechazar la hipótesis nula

Con relación a la tercera hipótesis específica proceso de negocios y productividad, los resultados obtenidos de la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.286 y una Sig. Bilateral = 0.002 que nos indica si hay relación proceso del negocio y productividad, logística valores, empresa Prosegur – Lima 2019, hay una correlación débil.

Tabla 22*Prueba de correlación proceso de negocios y productividad*

			Proceso de negocios	Productividad
Rho de Spearman	Proceso de negocios	Coefficiente de correlación	1.000	.286**
		Sig. Bilateral		.002
		N	120	120
	Productividad	Coefficiente de correlación	.286**	1.000
		Sig. Bilateral	.002	
		N	120	120

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Nota: elaborado con datos del estudio

Enunciado de hipótesis estadística Ho y Ha

Ho: Proceso de apoyo no tiene una relación significativa con la productividad

Ha: Proceso de apoyo tiene una relación significativa con la productividad

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechazar la hipótesis nula

Los resultados se obtuvieron de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.254$ y una Sig. Bilateral = 0.004 que nos muestra que existe una relación entre proceso de apoyo y productividad, logística valores empresa Prosegur - Lima 2019, considerando el nivel de cuatro condiciones para la correlación se calificaría que se identifica una débil correlación entre las dos variables.

Tabla 23*Prueba de correlación proceso de apoyo y productividad*

			Proceso de apoyo	Productividad
Rho de Spearman	Proceso de apoyo	Coefficiente de correlación	1.000	.255**
		Sig. bilateral		.004
		N	120	120
	Productividad	Coefficiente de correlación	.255**	1.000
		Sig. bilateral	.004	
		N	120	120

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Nota: elaborado de los datos del estudio

IV. Discusión

La finalidad del estudio es comprobar la relación que hay entre gestión de procesos y productividad, logística valores empresa Prosegur- Lima 2019. De la misma manera se investiga para identificar la relación que tiene entre las dimensiones de la variable gestión de procesos (procesos estratégicos, procesos operativo, proceso de negocio y proceso de apoyo) con la variable productividad.

La considerable limitación para realizar el desarrollo de la tesis y aprobación de la aplicación de la técnica e instrumento se solicitó el consentimiento a la gerencia corporativo de relaciones laborales y agradecimiento a la empresa Prosegur por aceptar a realizar dicho estudio considerando el compromiso y la ética por ser una empresa de servicios globales de seguridad mantiene información reservada, para la recolección de los datos del cuestionario se tuvo que realizar en varios días y por grupos con la disponibilidad de los colaboradores de logística de valores con tiempo y responsabilidades de sus funciones de los encuestados teniendo respuesta y agradecimiento por su valioso colaboración.

Primera: los resultados encontrados en la parte descriptiva nos muestran en operaciones logística de valores Prosegur indican que la gestión de procesos califica como eficiente 70 % y se tiene una agrupación que determina con el 30.0 % regular, y se considera eficiente la productividad en 58.3 %, y 41.7 se encuentra regular debe ser revisada la situación por los directores de la compañía.

Se analiza la parte descriptiva la relación de las dos variables se identifica que el porcentaje mayor de los datos concentrados en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, gestión de procesos es eficiente y la productividad es eficiente 47.5 %, y se consideran la gestión de procesos es regular 29.2 % y la productividad también,

Los resultados inferenciales nos conceden afirmar que existe una relación lineal directa entre las dos variables como resultado comprobado con la prueba de estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.542$, $Sig.(bilateral) = 0.000$; ($p \leq 0.05$). se determina que existe una relación lineal directa entre las dos variables. Estos resultados son inferiores que los obtenidos por De Benedetti, E. (2018) la innovación tecnológica y la productividad tiene una correlación positiva ($Rho = 0.871$) y una significativa al nivel de 0.001, Aramburu, J. (2015) planeamiento estratégico y productividad como resultado tiene una correlación alta de 0.815 y nivel de significancia $P = 0.000 < 0.05$, Pérez, A, Quispe, J. (2018) gestión por procesos y productividad con el resultado en su comprobación de hipótesis obtuvo 0.706 y su significancia 0.005 determinando que existe relación positiva entre las dos variables, podemos definir que si existe relación

entre las dos variables gestión de procesos y productividad e considerando la diferencia de nivel de correlación,

Segunda: observando los resultados de las dimensiones de gestión de procesos en forma independiente se identifica que los elementos de proceso de estrategia tiene mayor porcentaje con 76.7 % de eficiente, seguido de la dimensión proceso de operación con 71.7 % de eficiente, dimensión de proceso de apoyo con 62.5 % y dimensión proceso de negocios con 61.7 % de eficiente, examinando los resultados de las dimensiones proceso de negocios y proceso de apoyo por estar debajo de los resultados de la variable gestión de procesos que tiene 70 % eficiente. Por lo tanto la empresa Prosegur tiene que mejorar de acuerdo con el autor (Bravo, 2015, p. 31) complacer el pedido del consumidor desde cómo realiza la comunicación inicial hasta culminar el servicio.

Los resultados de la tabla cruzada concuerdan con la correlación de las dos variables y las dimensiones de gestión de procesos con la variable productividad. La mayor correlación corresponde a las dimensiones proceso estratégico cuando es eficiente se considera 52.5 % de productividad eficiente, seguido por proceso de operación cuando es eficiente se considera 58.3 % de productividad es eficiente, y de menor porcentaje, proceso de negocios cuando es eficiente se considera 39.2 % de productividad eficiente, proceso de apoyo cuando es eficiente se considera 35.8 % de productividad eficiente.

Los resultados de la prueba de estadística de correlación entre las dimensiones de gestión de procesos y la variable productividad más altos son: proceso de estrategia la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.588$ y una Sig. Bilateral = 0.000, seguido proceso de operaciones la prueba estadística Rho de Sperrman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.549$ y una Sig. Bilateral = 0.000, y las más bajas corresponden a proceso de negocios .la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.286$ y una Sig. Bilateral = 0.002, seguido de proceso de apoyo la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.254$ y una Sig. Bilateral = 0.004, en conclusión se determina la correlación en forma directa y significativa las dimensiones de la variable gestión de proceso y la variable productividad.

A comparación estos resultados de correlación con los obtenidos estudios previos tenemos Aramburu, B. (2015) se halla que los elementos de planeamiento estratégico y la dimensión desempeño de tareas, existe relación positiva de 0.721 y una

significancia $P= 0.000 < 0.05$, Pérez, A, Quispe, J. (2018) en los resultados de gestión de procesos y la dimensión eficiencia, se determinó existe una relación positiva y significativa 0.769 (sig., = 0.001), en conclusión asiendo el contraste con los estudios previos si podemos aseverar que hay convicción para mostrar que existe correlación entre las dimensiones.

De acuerdo con los resultados de las dimensiones se identifica el aporte de la teoría del autor Bravo (2008) se refiere como están considerados los proceso en forma sistemáticos primero procesos estratégicos que está relacionada a largo plazo con la visión, misión valores directores funcionales, objetivos corporativos y seguido proceso de operación donde está relacionado con las actividades en un objetivo común, proceso de negocios está relacionada a satisfacer las necesidades y proceso de apoyo están enfocados para los clientes internos, en conclusión se puede determinar que existe correlación entre las dimensiones de gestión de procesos y productividad; si se mejora la gestión de procesos podremos seguir mejorando la productividad, se debe poner atención a los procesos de negocios y proceso de apoyo para seguir mejorando la productividad.

V. Conclusiones

La determinación de los objetivos trazados y a las deducciones logradas dentro del proceso de los episodios preliminares del estudio de la tesis se comprueba las sucesivas conclusiones:

Primero. Siendo el objetivo general determinar la relación directa entre la gestión de procesos y productividad logística de valores empresa Prosegur Lima- 2017, los resultados logrados en el presente trabajo de investigación, se concluye que existe una relación entre las variables un coeficiente de correlación de 0.542 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, fundamentando la valoración de la contribución del marco teórico para extender los conocimientos de la gestión de procesos y productividad y una correlación positiva moderada fuerte.

Segundo. Con concordancia al primer objetivo específico establecer la relación entre proceso estratégico y productividad logística de valores empresa Prosegur Lima- 2019 se encontraron que existe una correlación prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.588$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que indica una correlación positiva moderada fuerte.

Tercero. En tanto en el segundo objetivo específico es comprobar la relación entre el proceso operativo y productividad logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019, se obtuvieron los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.549$ y una Sig. Bilateral = 0.000, que muestra una correlación positiva moderada fuerte.

Cuarto. Mientras el tercer objetivo específico es identificar la relación entre proceso del negocio y productividad, logística valores, empresa Prosegur – Lima 2019, se determinó los resultados de la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.286$ y una Sig. Bilateral = 0.002, que indica una correlación positiva débil, de acuerdo con el aporte del marco teórico una débil atención en satisfacer el pedido de un cliente desde su inicio hasta entregar el producto.

Quinto. Con relación al cuarto objetivo específico determinar la relación entre proceso de apoyo y productividad, logística valores empresa Prosegur - Lima 2019 los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.254$ y una Sig. Bilateral = 0.004 que nos muestra que existe una relación entre proceso de apoyo y productividad, que determina una correlación positiva débil, que son servicios de apoyo internos obligatorios para el desarrollo de los procesos de negocios.

VI. Recomendaciones

El estudio concluyo con lo expuesto faculta a proponer las sucesivas recomendaciones:

Primero. A la empresa Prosegur, se recomienda desarrollar un plan estratégico a corto plazo en integración de áreas para alinear objetivos en gestión de procesos con el propósito de actualizar los conocimientos, para adquirir mejores niveles de calidad para los clientes.

Segundo. A la empresa Prosegur se recomienda revisar y mejorar las relaciones de los procesos estratégicos periódicamente siempre que la organización cambie alguno de los procesos comunicar oportunamente a todas las áreas de esta manera contribuya a lograr la misión de la organización.

Tercero. A la empresa Prosegur se recomienda incrementar el valor agregado en los procedimientos operativos fundamentales para la ejecución del producto o servicio, donde inicia que el cliente aprecie y valore la calidad para tener un desarrollo sostenible y la preferencia de los clientes en los mercados competitivos.

Cuarto. A la empresa Prosegur se recomienda, formar una capacitación de los métodos e instrucciones para agilizar las actividades mejorando los procesos orientados a los clientes para optimizar sus recursos y costos con el propósito de mejorar el desempeño de la organización (eficiencia y eficacia).

Quinto. en el estudio realizado se obtuvo como resultado la relación de los procesos de apoyo débil se recomienda a la empresa Prosegur revisar las actividades relacionadas a control de calidad y renovación de equipos tecnológicos con el propósito de mejorar el soporte que contribuya a promover a la organización alcanzar resultados de calidad y mejorando la productividad.

VII. Referencias

- Agudelo, Y. (2012). El Enfoque por Procesos en las Organizaciones es Cuestión de Visión Estratégica y Organización. *Ingeniare*, (13), 105-109. <https://doi.org/10.18041/1909-2458/ingeniare.13.628>
- Aramburu, J. (2015). *Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5266/Aramburu_BJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrionuevo, N. (2015). *Tesis de investigación titulada La gestión de procesos y la satisfacción del cliente externo de la empresa Distribuidora Villegas Chiriboga S. A. de la ciudad de Ambato* (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Quito, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12926>
- Berman, L., Raval, V., y Goldin, A. (2018). Process improvement strategies: Designing and implementing quality improvement research. *Seminars in Pediatric Surgery*, 27(6), 379–385. <https://doi.org/10.1053/j.sempedsurg.2018.10.006>
- Bider, I., y Jalali, A. (2016). Agile business process development: why, how and when-applying Nonaka's theory of knowledge transformation to business process development. *Information Systems & E-Business Management*, 14(4), 693–731. <https://doi.org/10.1007/s10257-014-0256-1>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Gutiérrez, A., Rodríguez, C., & Santos, A. (2018). Factores críticos de éxito para la implementación de Business Process Management (BPM): estudio de caso para la cadena de suministro de una empresa del sector floricultor. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, 85-108. <https://doi.org/10.21158/01208160.n0.2018.2019>
- Bravo, J. (2015). *Gestión de procesos* (5ª ed.). Chile: Evolución S. A.
- Calvache, G. (2018). *Incremento de la productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa poliacrilart* (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. Recuperada de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19737>
- Cervera, J. (2015). *La transición a las nuevas ISO 9000: 2000 y su implementación*. Recuperado de: <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788499699899&li=1&idsource=3001>
- Chen, W. (2016). The state of research and the development trend of additive manufacturing technology. *The International Journal of Advanced Manufacturing*

Technology. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1007/s00170-016-9335-4>

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Cho, S., Linderman, K. (2019). Metacognition-based process improvement practices. *International Journal of Production Economics*, 211, 132–144. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.01.030>
- Cho, S. H., Song, J. H., Yun, S. C., & Lee, C. K. (2013). How the Organizational Learning Process Mediates the Impact of Strategic Human Resource Management Practices on Performance in Korean Organizations. *Performance Improvement Quarterly*, 25(4), 23–42. <https://doi.org/10.1002/piq.21127>
- Cudney, E. A., y Agustiady, T. (2016). *Design for Six Sigma : A Practical Approach Through Innovation*. Milton: CRC Press. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=1351855&lang=es&site=eds-live>.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad* (6ª ed.). Madrid: Level Los Llanos.
- De Benedetti, E. (2018). *Innovación Tecnológica y Productividad en la Empresa Farmagro Los Olivos-2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17434/De%20Benedetti_GE_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Doebeli, G., Fisher, R., Gapp, R., & Sanzogni, L. (2011). Using BPM governance to align systems and practice. *Business Process Management Journal*, (2), 184. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbl&AN=RN290247342&lang=es&site=eds-live>
- Fernández, A., Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la Productividad en la empresa Distribuciones A & B* (Tesis de licenciatura). Universidad señor de Sipan, Chiclayo, Lambayeque, Perú. Recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fidias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación* [Versión PDF]. Recuperado de <file:///d:/desarrollo%20de%20proyecto%20de%20investigacion/libros/el-proyecto-de-investigación-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>
- Consortio de Investigación Económica y Social. (2016). *Productividad y competitividad Diversificación Productiva*. [Versión PDF] Recuperado de

http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/eje_2_3dpcompleto_productividad-bmundial.pdf.

- Cotrina, P. (2012). *Manual de referencia estilo APA de la Universidad César Vallejo*. Lima: Fondo.
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad* (4 ed.). Málaga: Mc Graw Hill.
- Recker, C., Rosemann, M. (2009). Teaching business process modelling: experiences and recommendations. *Communications of the Association for Information Systems*. Recuperada de <https://eprints.qut.edu.au/27359/1/c27359.pdf>
- Heno Orozco, E., & Ortiz Riaga, C. (2016). Los procesos como herramienta fundamental para enfrentar los cambios en las empresas ; *Processes as a tool to address critical changes in companies*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.6AC56B58&lang=es&site=eds-live>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Hernández, S., y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de la Gestión Empresarial* (2ª ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2015). *Administración Estratégica* (11ª ed.). México: Cengage Learning.
- Hope, J., & Player, S. (2012). *Mejores prácticas de gestión empresarial* (4ª ed.). Barcelona: Profit.
- Johannsen, F., Leist, S., y Zellner, G. (2011). Six sigma as a business process management method in services: analysis of the key application problems. *Information Systems and e Business Management*. Recuperada de <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=2035746>
- Jones, M. R., Hooper, T. J., Cuomo, C., Crouch, G., Hickam, T., Lestishock, L., White, P. H. (2019). Evaluation of a Health Care Transition Improvement Process in Seven Large Health Care Systems. *Journal of Pediatric Nursing*, 47, 44–50. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2019.04.007>
- López, M. (2014). *Estudio de investigación los procesos de producción de la empresa LAVAJEANS y la satisfacción del cliente externo de Cantón Ambato* (Tesis de licenciatura). Universidad técnica de Ambato, Quito, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8436/1/216%20MKT.pdf>
- Maldonado, J. (2018) *Gestión de procesos* (2ª ed.).México: Mc Graw- Hill.

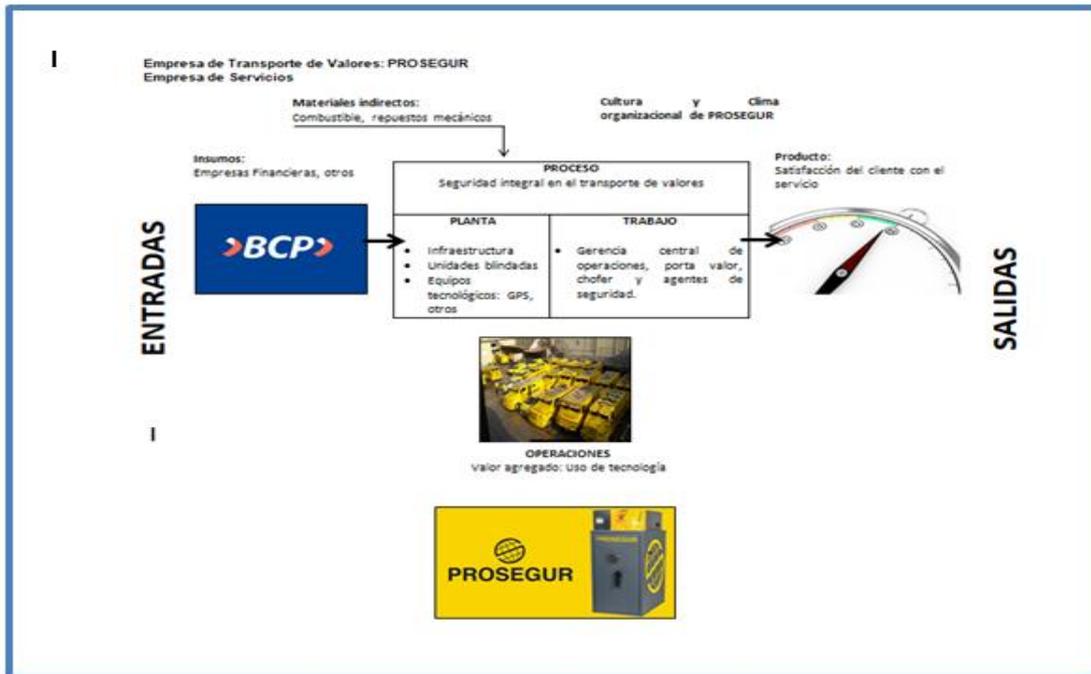
- Mallar, M. (Junio 2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica Visión de Futuro*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Maximilian Röglinger, Jens Pöppelbuß, Jörg Becker. (2012). Maturity models in business process management. *Business Process Management Journal*. Recuperado de file:///C:/Users/felix/Downloads/Maturity_Models_in_Business_Process_Management.pdf
- Medianero, D. (2016). *Productividad total, teorías y métodos de medición* (2ª ed.). Miraflores, lima, Perú: Macro EIRL.
- Méndez Alva, C. P., Ojeda Jeri, G. M., & Ortiz Tejada, J. G. H. (2018). *Propuesta para establecer un procedimiento en la gestión de reposición de agentes de vigilancia privada para lograr una óptima capacidad de atención* (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. Recuperada de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624947/Celene_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molina, A. (2016). *“lean manufacturing en los procesos de un centro de distribución para incrementar la productividad* (Tesis de licenciatura). Universidad autónoma del estado de México, Cuautitlán, México. Recuperada de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63084/TESINA%20LOGISTICA%20COMPLETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, A., Quispe, J. (2018). *Gestión por procesos y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito NSR* (Tesis de licenciatura). Universidad privada del norte, Cajamarca, Perú. Recuperada de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14543/P%C3%A9rez%20Peireira%20Alex%20Jorge%20Quispe%20Cieza%20Jeiner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J. (2013) *Gestión por procesos* (5ª ed.). Madrid: AboBooks.
- Pietrosemoli, I. (2014). *Modelo de Gestión del conocimiento para la competitividad del sector de las Construcciones Petroleras, Petroquímicas y Energéticas* (Tesis doctoral). Universidad Politécnica, Madrid, España. Recuperada de http://oa.upm.es/29360/1/Licia_Diana_PIETROSEMOLI_DE_DIKDAN.pdf
- Pires, A., y Machado, V. (2006). Management by Processes in the Design of Organizations. *Información tecnológica*, <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642006000100005>
- Prosegur informe anual. (Febrero 2016). *Cuentas anuales e informes de gestión 2016*. Recuperado de: <http://www.prosegur.com/informe-anual-2016>

- Rădescu, R., Ardelean, T. (2019). E-business Learning Tool for Online Banking Based on BPM (Business Process Management). *E-Learning & Software for Education*, 1, 350–357. <https://doi.org/10.12753/2066-026X-19-047>
- Ruiz-Fuentes, D., & Almaguer-Torres, R., & Torres-Torres, I., & Hernández-Peña, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, XX (1), 1-11. Recuperada de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- Salazar, C. (2019). *La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito en la provincia de Pichincha-Ecuador* (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperada de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10259/Salazar_vc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santamaría, P. (2012). *Estudio para la implementación de administración de procesos de negocios (BPM) en la fuerza aérea colombiana* (Tesis de maestría). Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperada de <file:///D:/MBA/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION/SESION%201/Antecedentes/Antecedentes%20nacional%20y%20internacional/antecedentes%20inter/SantamariaRendonPaulaAndrea2013.pdf>
- Scrimieri, D., Antzoulatos, N., Castro, E., & Ratchev, S. M. (2017). Automated experience-based learning for plug and produce assembly systems. *International Journal of Production Research*, 55(13), 3674–3685. <https://doi.org/10.1080/00207543.2016.1207817>
- Tamayo, M. (2009). *Aprender a investigar*. (3ª ed.). Colombia: Arfo.
- Tom R. Eikebrokk, Jon Iden, Dag H. Olsen, & Andreas L. Opdahl. (2011). Understanding the determinants of business process modelling in organisations. *Business Process Management Journal*, 17(4), 639. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=63269462&lang=es&site=eds-live>
- Van Looy, A., De Backer, M., Poels, G., & Snoeck, M. (2013). Choosing the right business process maturity model. *Information & Management*, 50(7), 466–488. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.06.002>
- Zavala, J. (2018). *Método de gestión basado en Business Process Management (BPM) y Lean Manufacturing para mejorar la competitividad de las Pymes del sector textil de Arequipa* (Tesis de Doctoral). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperada de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.68F84216&lang=es&site=eds-live>

Anexos

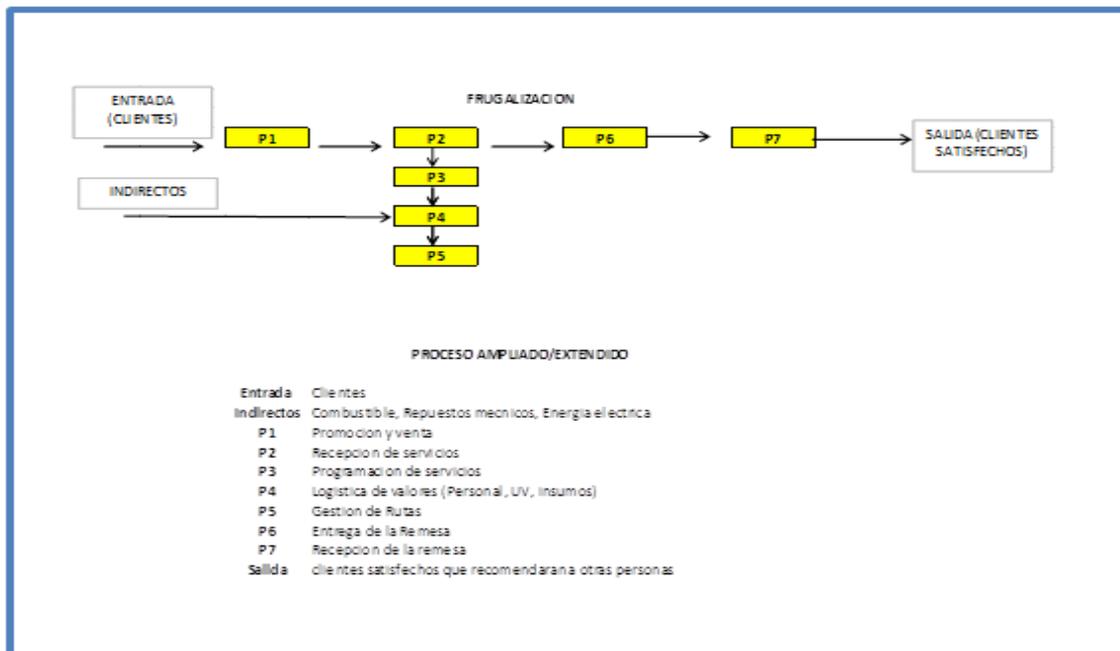
Anexo 1.

Diagrama básico entrada- proceso- salida



Anexo 2.

Frugalizacion de subprocessos de operaciones



**Anexo 3.
Matriz de consistencia**

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e Indicadores	
			Variable 1 Gestión de procesos	
			Dimensiones	Indicadores
¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y productividad logística de valores empresa Prosegur lima 2019?	Determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad logística de valores empresa Prosegur 2019.	Existe relación entre la gestión de procesos y productividad logística de valores empresa Prosegur 2019	Proceso estratégico	Misión
				Visión
				Los valores
				Implementación de objetivos
				Análisis de foda
				Implementación de estrategias
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica		
¿Qué relación existe entre proceso estratégico y la productividad logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019?	Reconocer la relación entre proceso estratégico y la productividad logística de valores empresa Prosegur – Lima 2019.	Existe una relación entre proceso estratégico y la productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019.	Proceso operativo	Actividad
				Tarea
				Procedimiento
				Regla
				Norma
				Cliente
¿Cómo se relaciona proceso de negocios y la productividad logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019?	Establecer la relación entre proceso de negocios y la productividad logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019.	Existe una relación entre proceso de negocios y la productividad logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019.	Proceso de negocios	Satisfacción del cliente
				Diseños de productos
			Proceso de apoyo	Control de calidad

				Analizar indicadores de gestión
				Renovación de equipos tecnológicos
¿Cuál es la relación entre proceso de apoyo y la productividad logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019?	Determinar la relación entre proceso de apoyo y la productividad logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019.	Existe una relación entre proceso de apoyo y la productividad logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019.	Variable 2 Productividad	
			Dimensiones	Indicadores
			Eficacia	Grado de satisfacción al cliente
				Capacidad de los empleados
			Eficiencias	Tiempo de atención
				Personal calificado
				Motivaciones
				Disponibilidad de la información
			Efectividad	Rendimiento
				Crecimiento
				Desarrollo

Tipo y Diseño de investigación	Población y muestra	TECNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Básica Descriptiva Correlación</p> <p>Diseño: No experimental Descriptivo Correlacional de corte transversal</p>	<p>Población y muestra Está constituida por el personal de la Empresa logística de valores Prosegur. que son 120 colaboradores</p>	Variable 1: Gestión de procesos		<p>Descriptiva: -Distribución de Frecuencias y Porcentajes -Grafico de Barras</p> <p>Inferencial: Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: ALPHA DE CRONBACH (es un coeficiente que sirve para medir la confiabilidad del instrumento). Para contrastación de hipótesis se utilizará Rho de Spearman. El uso del programa estadístico SPSS</p>
		Técnica	Encuesta	
		Instrumento	Cuestionario	
		Escala de Medición	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
		Tipo	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces , casi siempre, siempre)	
		Variable 2: Productividad		
		Técnica	Encuesta	
		Instrumento	Cuestionario	
		Escala de Medición	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
		Tipo	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces , casi siempre, siempre)	

Anexo 4. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 11 de junio de 2019

Carta P.756 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Jose Antonio Justo Bonifaz

CIA DE SEGURIDAD PROSEGUR S.A

Atención:

Gerente Corporativo de Relaciones Laborales

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **ANDERSON FELIX CASTAÑEDA AUCAHUASI**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ANDERSON FELIX CASTAÑEDA AUCAHUASI** identificado(a) con DNI N.° **06053156** y código de matrícula N.° **6500076615**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Gestión de procesos y Productividad logística de valores empresa Prosegur Lima- 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE


Jose Antonio Justo Bonifaz
Gerente Corporativo de Relaciones Laborales
PROSEGUR
Justo
19/6/19

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos, Tel.: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Lirc: Campo Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 5. Validación de instrumentos



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

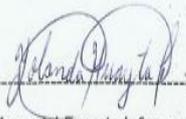
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina
DNI: 09333287

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

08 de Junio del 2019


Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

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

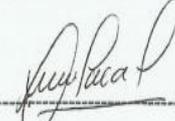
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Paca Pantigoso, Flavio Romeo
DNI:.....

Especialidad del validador: Metodologo (Estadística)

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de 06 del 2019


Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): el cuestionario si puede ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LAV KONG Jorge Guillermo
DNI:.....

Especialidad del validador: Magister en Administración de Empresas

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

06 de Julio del 2019



Firma del Experto Informante.

DNI 08239680

Anexo 6.
Instrumentos

Gestión de procesos

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación, no existe respuesta correcta ni incorrecta, realmente lo que usted piensa. Marque con una X.

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

		Variable Gestión de Procesos					
Dimensión		Indicadores	1	2	3	4	5
Proceso de estratégico		Misión					
	1	las actividades del proceso estratégico consideran la misión de la compañía Prosegur					
	2	la aplicación del proceso estratégico determinan la misión para crear valor para el cliente					
		Visión					
	3	La aplicación de proceso estratégico influye en la visión de la compañía					
	4	La actualización de proceso estratégico interviene en la visión de la compañía					
		Los valores					
	5	El desarrollo de procesos estratégicos cuenta con los valores de la compañía					
	6	Las actividades de procesos estratégicos tiene relación con los valores de la compañía					
		Implementación de objetivos					
	7	La implementación del proceso estratégico determina los objetivos de la compañía					

		Análisis de Foda					
	6	El proceso estratégico considera estrategias de acuerdo al análisis de foda de la compañía					
		Implementación de estrategias					
	9	Los Procesos estratégicos mejoran las actividades con la implementación de estrategias					
Proceso operativo		Actividad					
	10	Proceso operativo mejora las actividades destinadas a lograr los objetivos					
	11	El proceso operativo contiene actividades homogéneas					
		Tarea					
	12	Proceso operativo mejora con las tareas específicas					
	13	Proceso operativo tiene relación con las tareas de procedimientos					
		Procedimiento					
	14	proceso operativo tiene relación con los procedimientos de la empresa					
	15	Las actividades del proceso operativo mejora los procedimientos con un valor agregado					
		Regla					
	16	El proceso operativo esta regulado por reglamento interno					
		Norma					
	17	Los procesos operativos de la compañía cumplen las normas ISO 9000					
		Cliente					
	18	En los procesos operativos existe un valor agregado a los clientes					
Proceso del negocio		Satisfacción del cliente					
	19	las actividades de proceso del negocio atienden directamente a la satisfacción del cliente					
	20	El proceso de negocio utiliza eficiente sus recursos					

		para satisfacer al cliente						
	21	El proceso de negocio contribuye a la calidad del producto para satisfacción del cliente						
		Diseños de productos						
	22	Los procesos del negocio tiene relación con los diseños de productos						
	23	En los procesos del negocio se utiliza tecnología para diseñar los productos						
	24	En los procesos del negocio se utiliza niveles de automatización para diseñar productos						
Proceso de apoyo		Control de calidad						
	25	las actividades de los procesos de apoyo contribuye al control de calidad						
	26	En los procesos de apoyo interviene el cliente interno para el control de calidad						
		Analizar indicadores de gestión						
	27	En los procesos de apoyo se analizan indicadores de gestión para evaluar desempeño y resultado en todos los niveles						
	28	En los procesos de apoyo se analizan indicadores de gestión para el logro de los objetivos de la compañía						
		Renovación de equipos tecnológicos						
	29	Los procesos de apoyo realizan renovación de equipos tecnológicos						
	30	Los procesos de apoyo son recursos necesarios para la renovación de equipos tecnológicos						

Productividad

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación, no existe respuesta correcta ni incorrecta, realmente lo que usted piensa. Marque con una X.

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

		Variable Productividad					
Dimensión		Indicadores	1	2	3	4	5
Eficacia		Grado de satisfacción del cliente					
	1	Prosegur cumple con la calidad del servicio para satisfacción del cliente					
	2	Prosegur cumple con la calidad de producto para satisfacción del cliente					
	3	Prosegur cumple con las normas ISO 9000 en sus procesos para satisfacción del cliente					
	4	El grado de satisfacción del cliente tiene relación con el proceso de producción					
		Capacidad de los empleados para cumplir las metas					
	5	La empresa Prosegur tiene la capacidad de los empleados para cumplir las metas					
	6	La capacitación constante a los empleados garantiza el cumplimiento de metas					
	7	La capacidad de los empleados para cumplir las metas genera valor para la empresa					
	8	El éxito de Prosegur depende de la capacidad de los empleados en cumplir las metas					
Eficiencia		Tiempo de atención					
	9	Prosegur mejora tiempo de atención a sus clientes					
	10	Prosegur mejora su tiempo de atención en producción de					

		servicios y bienes					
	11	Proseguir mejora su producción reduciendo tiempo de atención en sus procesos					
		Personal calificado					
	12	Proseguir cuenta con personal calificado para desarrollar los procesos					
	13	Los resultados obtenidos se beneficia con el personal calificado					
	14	Con el personal calificado los métodos de producción son más eficientes					
		Motivaciones					
	15	La calidad de servicio está relacionada con la motivación de los colaboradores					
	16	Las actividades en los procesos son eficientes con la motivación de los colaboradores					
		Disponibilidad de la información					
	17	La disponibilidad de la información nos ayuda a medir el rendimiento					
	18	La disponibilidad de la información nos permite conocer si el funcionamiento es correcto					
Efectividad		Rendimiento					
	19	La efectividad del rendimiento de la empresa se relaciona con el cumplimiento de las metas					
	20	La efectividad del rendimiento de la empresa se relaciona con el incremento de los servicios					
	21	La efectividad del rendimiento de los recurso e insumos incrementa la productividad					
	22	La desarrollo eficiente de habilidades laborales mejora el rendimiento de la empresa					
		Crecimiento					
	23	La efectividad de crecimiento se desarrolla con la reducción de costos					
	24	La efectividad de crecimiento se desarrolla con la reducción de tiempo en los procesos					
	25	La efectividad de crecimiento mejora con la optimización de procesos					

		Desarrollo					
	26	La efectividad del desarrollo de la empresa mejora con los mecanismos de control					
	27	La efectividad del desarrollo de la empresa mejora con la minimización de cuellos de botella					
	28	La efectividad del desarrollo de las actividades genera crecimiento de valor para la empresa.					

Anexo 7. Matriz de datos: gestión de procesos

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	SD1V1	BD1V1	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SD2V1	BD2V1	P19	P20	P21	P22	P23	P24	SD3V1	BD3V1	P25	P26	P27	P28	P29	P30	SD4V1	BD4V1	SV1	BV1
1	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41	3	4	5	4	3	4	5	28	3	5	3	2	3	3	4	22	2	129	2
2	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	2	2	2	5	4	23	3	5	5	5	5	5	5	32	3	138	3
3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	33	3	5	5	5	5	5	5	33	2	150	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32	2	5	4	4	4	4	4	27	2	3	3	4	4	2	2	21	2	110	2
5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	36	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42	3	4	5	4	4	4	4	28	3	4	4	5	5	5	4	30	3	136	3
6	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	2	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	5	5	5	4	31	3	126	2
7	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	2	2	2	4	4	22	3	5	5	5	5	5	5	32	3	138	3
8	4	5	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42	3	5	5	4	5	5	4	31	3	4	4	5	5	5	5	31	3	140	3
9	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40	3	5	5	5	4	4	4	30	2	5	5	4	4	5	5	31	3	139	3
10	4	5	4	3	4	5	3	3	5	36	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	41	2	5	4	4	4	4	4	28	3	5	5	4	4	5	5	31	3	136	3
11	5	4	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	2	2	2	4	4	22	3	5	5	5	5	5	5	32	3	135	2
12	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	30	2	5	5	5	4	4	4	29	2	4	5	5	5	5	5	32	3	124	2
13	5	4	4	3	4	4	3	3	3	33	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	3	4	2	2	2	4	4	23	2	4	4	4	4	5	5	28	3	121	2
14	4	5	4	3	5	4	3	3	4	35	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40	3	4	4	4	4	4	4	27	2	3	3	2	2	4	5	22	2	124	2
15	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40	3	5	4	5	4	4	4	29	2	4	5	4	5	5	4	30	3	138	3
16	5	4	5	3	5	5	3	3	5	38	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	42	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	4	5	5	4	5	31	3	141	3
17	5	5	5	3	5	4	3	3	5	38	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	4	4	4	3	4	27	2	139	3
18	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41	3	4	5	4	3	4	5	28	3	5	5	5	5	3	4	30	3	137	3
19	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	4	4	4	5	4	29	3	5	5	5	5	5	5	33	2	145	3
20	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	33	3	5	5	5	5	5	5	33	2	150	3
21	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	5	4	4	4	4	4	28	2	3	3	4	4	2	2	21	2	115	2
22	4	4	5	3	5	4	3	3	5	36	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	42	3	4	5	4	4	4	4	28	3	4	4	5	5	5	4	30	3	136	3
23	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	2	4	2	2	2	4	4	21	2	4	5	5	5	5	4	30	3	119	2
24	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	5	5	5	5	5	33	2	147	3
25	4	5	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	32	3	5	5	4	5	5	4	30	2	4	2	2	2	5	5	23	2	121	2
26	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40	3	5	5	5	4	4	4	30	2	5	5	4	4	5	5	31	3	139	3
27	4	5	4	3	4	5	3	3	5	36	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	41	2	5	4	4	4	4	28	3	5	5	4	4	5	5	31	3	136	3	
28	5	4	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	5	5	32	3	5	5	5	5	5	5	33	2	146	3
29	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	5	5	5	4	4	4	30	3	4	5	5	5	5	5	32	3	138	3
30	5	4	4	3	4	4	3	3	3	33	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	3	4	4	3	3	3	3	23	2	4	4	4	4	5	5	28	3	121	2
31	4	5	4	3	5	4	3	3	4	35	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40	3	4	4	4	4	4	4	27	2	5	5	4	5	4	4	30	3	132	2
32	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40	3	5	4	5	4	4	4	29	2	4	5	4	5	5	4	30	3	138	3
33	5	4	5	3	5	5	3	3	5	38	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	42	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	4	5	5	4	5	31	3	141	3
34	5	5	5	3	5	4	3	3	5	38	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	5	5	4	4	4	30	3	4	2	2	2	3	4	23	2	135	2
35	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41	3	4	5	4	3	4	5	28	3	5	5	5	5	3	4	30	3	137	3
36	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	2	2	2	5	4	23	3	5	5	5	5	5	5	32	3	138	3
37	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32	3	5	5	5	5	5	5	32	2	5	5	5	5	5	5	33	2	136	3
38	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	5	4	4	4	4	4	28	2	3	3	4	4	2	2	21	2	115	2
39	4	4	5	3	5	4	3	3	5	36	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42	3	4	5	4	4	4	4	28	3	4	4	5	5	5	4	30	3	136	3
40	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	2	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	5	5	5	4	31	3	126	2
41	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	5	5	5	5	5	33	2	147	3
42	4	5	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42	3	5	5	4	5	5	4	31	3	4	4	5	5	5	5	31	3	140	3
43	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40	3	5	5	5	4	4	4	30	2	5	5	4	4	5	5	31	3	139	3
44	4	5	4	3	4	5	3	3	5	36	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	41	2	5	4	4	4	4	28	3	5	5	4	4	5	5	31	3	136	3	
45	5	4	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	5	5	32	3	5	5	5	5	5	5	33	2	146	3

46	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	5	5	5	4	4	4	30	3	4	5	5	5	5	5	32	3	138	3
47	5	4	4	3	4	4	3	3	3	33	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	3	4	4	2	3	3	3	22	2	4	4	4	4	5	5	28	3	120	2
48	4	5	4	3	5	4	3	3	4	35	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40	3	4	4	4	4	4	4	27	2	5	5	4	5	4	4	30	3	132	2
49	5	5	5	3	5	5	5	3	5	39	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40	3	5	4	5	4	4	4	29	2	4	5	4	5	5	4	30	3	138	3
50	5	4	5	3	5	5	3	3	5	38	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	42	3	5	5	5	4	4	4	30	3	3	2	2	3	4	5	23	2	133	2
51	5	5	5	3	5	4	3	3	5	38	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	4	4	4	3	4	27	2	139	3
52	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41	3	4	5	4	3	4	5	28	3	5	5	5	5	3	4	30	3	137	3
53	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	4	4	4	5	4	29	3	5	5	5	5	5	5	33	2	145	3
54	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	33	3	5	5	5	5	5	5	33	2	150	3
55	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	5	4	4	4	4	4	28	2	3	3	4	4	2	2	21	2	115	2
56	4	4	5	3	5	4	3	3	5	36	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42	3	4	5	4	4	4	4	28	3	4	4	5	5	5	4	30	3	136	3
57	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	2	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	5	5	5	4	31	3	126	2
58	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	5	5	5	5	5	33	2	147	3
59	4	5	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42	3	5	5	4	5	5	4	31	3	4	4	5	5	5	5	31	3	140	3
60	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40	3	5	5	5	4	4	4	30	2	5	5	4	4	5	5	31	3	139	3
61	4	5	4	3	4	5	3	3	5	36	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	41	2	5	4	4	4	4	4	28	3	5	5	4	4	5	5	31	3	136	3
62	5	4	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	5	5	32	3	5	5	5	5	5	5	33	2	146	3
63	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	5	5	5	4	4	4	30	3	4	5	5	5	5	5	32	3	138	3
64	5	4	4	3	4	4	3	3	3	33	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	3	4	3	3	3	3	3	22	2	4	4	4	4	5	5	28	3	120	2
65	4	5	4	3	5	4	3	3	4	35	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	26	2	5	5	4	5	4	4	30	3	121	2
66	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40	3	5	4	5	4	4	4	29	2	4	5	4	5	5	4	30	3	138	3
67	5	4	5	3	5	5	3	3	5	38	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	42	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	4	5	5	4	5	31	3	141	3
68	5	5	5	3	5	4	3	3	5	38	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	4	4	4	3	4	27	2	139	3
69	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41	3	4	5	4	3	4	5	28	3	5	5	5	5	3	4	30	3	137	3
70	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	4	4	4	5	4	29	3	5	5	5	5	5	5	33	2	145	3
71	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	33	3	5	5	5	5	5	5	33	2	150	3
72	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	5	4	4	4	4	4	28	2	3	3	4	4	2	2	21	2	115	2
73	4	4	5	3	5	4	3	3	5	36	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42	3	4	5	4	4	4	4	28	3	4	4	5	5	5	4	30	3	136	3
74	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	2	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	5	5	5	4	31	3	126	2
75	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	5	5	5	5	5	33	2	147	3
76	4	5	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42	3	5	5	4	5	5	4	31	3	4	4	5	5	5	5	31	3	140	3
77	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40	3	5	5	5	4	4	4	30	2	5	5	4	4	5	5	31	3	139	3
78	4	5	4	3	4	5	3	3	5	36	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	41	2	5	4	4	4	4	4	28	3	5	5	4	4	5	5	31	3	136	3
79	5	4	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	5	5	32	3	5	5	5	5	5	5	33	2	146	3
80	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	5	5	5	4	4	4	30	3	4	5	5	5	5	5	32	3	138	3
81	5	4	4	3	4	4	3	3	3	33	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	3	4	3	3	3	3	3	22	2	4	4	4	4	5	5	28	3	120	2
82	4	5	4	3	5	4	3	3	4	35	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40	3	4	4	4	4	4	4	27	2	5	5	4	5	4	4	30	3	132	2
83	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40	3	5	4	5	4	4	4	29	2	4	5	4	5	5	4	30	3	138	3
84	5	4	5	3	5	5	3	3	5	38	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	42	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	4	5	5	4	5	31	3	141	3
85	5	5	5	3	5	4	3	3	5	38	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	4	4	4	3	4	27	2	139	3

86	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41	3	4	5	4	3	4	5	28	3	5	5	5	5	3	4	30	3	137	3	
87	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	4	4	4	5	4	29	3	5	5	5	5	5	5	33	2	145	3
88	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	33	3	5	5	5	5	5	5	33	2	150	3
89	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	5	4	4	4	4	4	28	2	3	3	4	4	2	2	21	2	115	2
90	4	4	5	3	5	4	3	3	5	36	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42	3	4	5	4	4	4	4	28	3	4	4	5	5	5	4	30	3	136	3	
91	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	2	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	5	5	5	4	31	3	126	2
92	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	5	5	5	5	5	33	2	147	3
93	4	5	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42	3	5	5	4	5	5	4	31	3	4	2	3	3	4	4	23	2	132	2	
94	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40	3	5	5	5	4	4	4	30	2	5	5	4	4	5	5	31	3	139	3	
95	4	5	4	3	4	5	3	3	5	36	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	41	2	5	4	4	4	4	4	28	3	5	5	4	4	5	5	31	3	136	3	
96	5	4	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	5	5	32	3	5	5	5	5	5	5	33	2	146	3	
97	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	5	5	5	4	4	4	30	3	4	5	5	5	5	5	32	3	138	3	
98	5	4	4	3	4	4	3	3	3	33	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	3	4	3	3	3	3	4	23	2	4	4	4	4	5	5	28	3	121	2	
99	4	5	4	3	5	4	3	3	4	35	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40	3	4	4	4	4	4	4	27	2	5	5	4	5	4	4	30	3	132	2	
100	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40	3	5	4	5	4	4	4	29	2	4	5	4	5	5	4	30	3	138	3	

101	5	4	5	3	5	5	3	3	5	38	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	42	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	4	5	5	4	5	31	3	141	3
102	5	5	5	3	5	4	3	3	5	38	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	4	4	4	3	4	27	2	139	3
103	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41	3	4	5	4	3	4	5	28	3	5	5	5	5	3	4	30	3	137	3
104	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	4	4	4	5	4	29	3	5	5	5	5	5	5	33	2	145	3
105	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	33	3	5	5	5	5	5	5	33	2	150	3
106	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	5	4	4	4	4	4	28	2	3	3	4	4	2	2	21	2	115	2
107	4	4	5	3	5	4	3	3	5	36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	3	4	5	4	4	4	4	27	2	4	4	5	5	5	4	30	3	125	2
108	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	2	4	4	4	4	4	4	27	2	4	5	5	5	5	4	31	3	126	2
109	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	4	4	30	3	5	5	5	5	5	5	33	2	147	3
110	4	5	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	4	4	5	5	5	5	4	42	3	5	5	4	5	5	4	31	3	4	4	5	5	5	5	31	3	140	3	
111	5	5	5	3	4	5	3	3	5	38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40	3	5	5	5	4	4	4	30	2	5	5	4	4	5	5	31	3	139	3
112	4	5	4	3	4	5	3	3	5	36	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	41	2	5	4	4	4	4	4	28	3	5	5	4	4	5	5	31	3	136	3
113	5	4	4	3	5	5	3	3	4	36	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	4	5	5	32	3	5	5	5	5	5	5	33	2	146	3
114	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	5	5	5	4	4	4	30	3	4	5	5	5	5	5	32	3	138	3
115	5	4	4	3	4	4	3	3	3	33	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	3	4	3	3	3	3	3	22	2	4	4	4	4	5	5	28	3	120	2
116	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40	3	4	4	4	4	4	4	27	2	3	2	2	2	4	5	23	2	128	2
117	5	5	5	4	5	5	4	4	5	42	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40	3	5	4	5	4	4	4	29	2	4	5	4	5	5	4	30	3	141	3
118	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	42	3	3	3	3	3	3	4	23	3	5	4	5	5	4	5	30	3	139	3
119	5	5	5	4	5	4	4	4	5	41	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	5	5	4	4	4	30	3	4	2	2	2	4	4	23	2	138	3
120	5	5	5	4	5	4	4	4	5	41	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	5	5	4	4	4	30	3	4	4	4	4	3	4	27	2	115	3

Matriz de datos: Productividad

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	SD1V2	BD1V2	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SD2V2	BD2V2	P19	P20	P21	P22	P23	24	P25	P26	P27	P28	SD3V2	BD3V2	SV2	BV2
1	5	5	5	5	5	4	5	5	39	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	46	3	130	3
2	4	4	5	5	5	4	5	5	37	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	136	3
3	4	4	5	5	4	4	5	5	36	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	44	2	126	2
4	4	3	4	5	3	4	4	5	32	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	37	2	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	37	2	106	2
5	5	5	5	5	4	4	5	5	38	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47	3	128	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	41	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44	2	117	2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	3	137	3
8	5	5	4	4	4	5	5	5	37	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46	3	130	3	
9	5	5	5	4	4	5	5	5	38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46	3	129	3	
10	4	4	4	3	3	4	4	5	31	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	46	3	121	2
11	5	5	5	4	5	5	5	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	139	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	112	2
13	4	4	5	4	5	5	4	4	35	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	47	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46	3	128	3
14	5	5	5	4	5	5	4	4	37	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43	2	126	2
15	4	4	5	5	4	4	5	5	36	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	45	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	3	130	3	
16	3	4	4	4	5	5	4	5	34	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	3	127	2	
17	5	5	5	4	5	5	5	5	39	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	44	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48	3	131	3	
18	5	5	5	5	5	4	5	5	39	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46	3	130	3	
19	4	4	5	5	5	4	5	5	37	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	136	3	
20	4	4	5	5	4	4	5	5	36	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44	2	126	2	
21	4	3	4	5	3	4	4	5	32	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	37	2	3	4	4	5	3	3	3	4	5	37	2	106	2	
22	5	5	5	5	4	4	5	5	38	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47	3	128	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	41	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44	2	117	2
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47	3	137	3	
25	5	5	4	4	4	5	5	5	37	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46	3	130	3	
26	5	5	5	4	4	5	5	5	38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46	3	129	3	
27	4	4	4	3	3	4	4	5	31	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44	2	5	5	3	5	5	4	5	5	4	46	3	121	2	
28	5	5	5	4	5	5	5	5	39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	139	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	112	2	
30	4	4	5	4	5	5	4	4	35	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	47	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46	3	128	3	
31	5	5	5	4	5	5	4	4	37	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43	2	126	2	
32	4	4	5	5	4	4	5	5	36	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	45	3	5	5	5	5	4	5	5	5	49	3	130	3		
33	3	4	4	4	5	5	4	5	34	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45	3	5	4	4	5	5	5	5	5	48	3	127	2		
34	5	5	5	4	5	5	5	5	39	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	44	2	5	4	5	5	5	4	5	5	48	3	131	3		
35	5	5	5	5	5	4	5	5	39	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46	3	130	3	
36	4	4	5	5	5	4	5	5	37	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	136	3		
37	4	4	5	5	4	4	5	5	36	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44	2	126	2	
38	4	3	4	5	3	4	4	5	32	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	37	2	3	4	4	5	3	3	3	4	5	37	2	106	2	
39	5	5	5	5	4	4	5	5	38	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47	3	128	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	41	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44	2	117	2	

41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	3	137	3
42	5	5	4	4	4	5	5	5		37	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5				47	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46	3	130	3
43	5	5	5	4	4	5	5	5		38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5				45	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46	3	129	3
44	4	4	4	3	3	4	4	5		31	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4				44	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	46	3	121	2
45	5	5	5	4	5	5	5	5		39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				50	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	139	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4		32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	112	2
47	4	4	5	4	5	5	4	4		35	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5				47	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46	3	128	3
48	5	5	5	4	5	5	4	4		37	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4				46	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43	2	126	2
49	4	4	5	5	4	4	5	5		36	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5				45	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	3	130	3
50	3	4	4	4	5	5	4	5		34	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5				45	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	3	127	2
51	5	5	5	4	5	5	5	5		39	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5				44	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48	3	131	3
52	5	5	5	5	5	4	5	5		39	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5				45	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46	3	130	3
53	4	4	5	5	5	4	5	5		37	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5				49	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	136	3	
54	4	4	5	5	4	4	5	5		36	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5				46	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	44	2	126	2
55	4	3	4	5	3	4	4	5		32	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3				37	2	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	37	2	106	2
56	5	5	5	5	4	4	5	5		38	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4				43	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47	3	128	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4		32	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4				41	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44	2	117	2
58	5	5	5	5	5	5	5	5		40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				50	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	3	137	3
59	5	5	4	4	4	5	5	5		37	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5				47	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46	3	130	3
60	5	5	5	4	4	5	5	5		38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5				45	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46	3	129	3
61	4	4	4	3	3	4	4	5		31	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4				44	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	46	3	121	2
62	5	5	5	4	5	5	5	5		39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				50	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	139	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4		32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	112	2
64	4	4	5	4	5	5	4	4		35	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5				47	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46	3	128	3	
65	5	5	5	4	5	5	4	4		37	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4				46	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43	2	126	2
66	4	4	5	5	4	4	5	5		36	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5				45	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	3	130	3	
67	3	4	4	4	5	5	4	5		34	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5				45	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	3	127	2	
68	5	5	5	4	5	5	5	5		39	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5				44	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48	3	131	3	
69	5	5	5	5	5	4	5	5		39	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5				45	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46	3	130	3	
70	4	4	5	5	5	4	5	5		37	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5				49	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	136	3	
71	4	4	5	5	4	4	5	5		36	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5				46	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	44	2	126	2
72	4	3	4	5	3	4	4	5		32	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3				37	2	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	37	2	106	2
73	5	5	5	5	4	4	5	5		38	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4				43	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47	3	128	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4		32	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4				41	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44	2	117	2
75	5	5	5	5	5	5	5	5		40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				50	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	3	137	3
76	5	5	4	4	4	5	5	5		37	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5				47	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46	3	130	3	
77	5	5	5	4	4	5	5	5		38	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5				45	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46	3	129	3	
78	4	4	4	3	3	4	4	5		31	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4				44	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	46	3	121	2

Anexo 08.
Dictamen Final



Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD, LOGISTICA DE VALORES
EMPRESA PROSEGUR- LIMA 2019”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

CASTAÑEDA AUCAHUASI ANDERSON FELIX

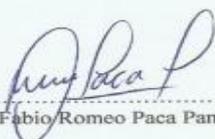
Considerando:

Que, se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que, la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis, así como el documento respectivamente; indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 20 de Julio del 2019


.....
Mgtr. Fabio Romeo Paca Pantigoso


.....
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1.- TÍTULO

Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur- Lima 2019

2.- AUTOR

Bach. Castañeda Aucahuasi, Anderson Felix

Felix28anderson@gmail.com

Egresado de la EPG de la Universidad César Vallejo

3.- RESUMEN

El objetivo de la tesis como se estableció la relación de gestión de procesos y productividad logística valores empresa Prosegur Lima- 2019. Las teorías de estudio como soporte gestión de procesos autor Juan Bravo carrasco, señala procesos a establecer los fines están diseñados en cuatro extensiones: proceso estratégico, proceso operativo, procesos de negocios y procesos de apoyo. El autor David Medianero Burga soporte de la variable productividad contribuye al estudio en tres fases: eficacia, eficiencia, y efectividad. La metodología es descriptiva correccional diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra está compuesta por 120 colaboradores la técnica a desarrollarse la encuesta y como instrumento el cuestionario en escala de Likert,. El presente estudio de investigación se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva alta moderada entre la gestión de procesos y productividad logística de valores empresa Prosegur Lima – 2019.

4.- PALABRAS CLAVE

Gestión de procesos, Organización, Productividad.

5. - ABSTRACT

The objective of the thesis as the relationship of process management and logistics productivity values company Prosegur Lima- 2019 was established. The theories of study as support process management author Juan Bravo carrasco, points out processes

to establish the purposes are designed in four extensions: strategic process, operational process, business processes and support processes. The author David Medianero Burga support of the productivity variable contributes to the study in three phases: effectiveness, efficiency, and effectiveness. The methodology is descriptive correctional non-experimental cross-sectional design. The population and sample is composed of 120 collaborators, the technique to develop the survey and as an instrument the Likert scale questionnaire. The present research study concluded that there is a moderate high positive correlation between process management and logistics productivity of securities company Prosegur Lima - 2019.

6. - KEYWORDS

Process management, Organization, Productivity

7.- INTRODUCCIÓN

Gestión de procesos: los resultados de las organizaciones dependen de una eficiente en la gestión de su proceso y crear un valor agregado para satisfacción del cliente, una organización que no adquiere resultados está en desventaja de sus competidores y no es flexible al cambio y marcha lento a comparación de sus competidores, de modo una organización con procesos no definidos, funciones defectuosas, y una revisión de procesos para optimizar los procedimientos involucra a una baja productividad, en el contexto como se desarrollan de las organizaciones han cambiado por la leyes gubernamentales y las exigencias de los clientes.

Productividad, en el Perú con frecuencia progreso el incremento de la productividad internamente de cada empresa y fue dificultosa por la ineficiente retribución de los elementos de producción, el capital (dinero edificaciones maquinaria), trabajo, (esfuerzo humano en el proceso productivo) recursos naturales (energía materias primas).

La productividad del trabajo = producción / trabajo (n° de trabajadores), Productividad de capital = producción / capital invertido. Este resultado de retribución ineficiente de los recursos de factores de producción es mucho más dinámico en el Perú.

La investigación es desarrollada en logística de valores, de la empresa Prosegur, adquiere como misión crear valor para los clientes, la compañía y accionistas brindando

servicio integral de seguridad, conjunto de técnicas a la vanguardia, con el talento humano competitivo por tal motivo Prosegur debe asegurarse de que sus procesos estén bien diseñados y funcionen eficientemente, requiere un ejercicio permanente de revisión y mejora de su gestión, actualización y mejora de procesos operativos para ser cada vez más productiva. A partir de la cual se desarrolla el trabajo de investigación para proponer alternativas de solución y determinar qué relación existe entre gestión de procesos y la productividad.

Peres, P., Quispe, C. (2018), en el proceso de su estudio titulado gestión por procesos y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito NSR Cajamarca, 2018, metodología utilizado diseño no experimental y correlacional método cuantitativo con diseño transversal, población 8 colaboradores del área de crédito COOPAC, técnica de encuestas y el instrumento fue el cuestionario de acuerdo a los resultados con el Alfa de Cronbach 0.753, para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica como resultado 0.706, se pudo determinar la relación positiva significativa de la gestión de procesos con la productividad laboral, el mejoramiento de los procesos determina disminución de tiempos y costos en el proceso de colocación de crédito.

Calvache, G. (2018). En el desarrollo de su investigación titulado Incremento de la productividad basado en un tipo de gestión por procesos en la empresa poliacrilart, Ecuador. Teoría para ser magister en ingeniería industrial, El estudio realizado tiene como finalidad el incrementar su productividad, reducir tiempos en las áreas financiera, administrativa y de producción, en la industria dedicada a la fabricación de resinas en el Ecuador. Soporte teórico en la variable Productividad, (Render, 2004, pag. P. 13, Definir las actividades y establecer diferentes indicadores en las áreas de la empresa contribuye al progreso y eficiencia para identificar las fallas y tomar acciones con un plan de mejora, para detallar un proceso beneficioso eficiente cuyos efectos se manifestarán en un incremento productivo.

Molina, A. (2016). En la tesis de investigación titulada lean manufacturing en los procesos de un centro de distribución para incrementar la productividad, Cuautitlán Izcalli, consiguió el objetivo y diseño de estudio metodología cuantitativa descriptiva correlacional, Los métodos y técnicas se realizan a raíz del estudio, información, balance, suposición, diálogo y recapitulación. Según la teoría se sustenta como la proposición con el fin de aumentar el rendimiento y la eficacia en las tecnologías orientado a productos con especificaciones de acuerdo al centro de distribución

Cuautitlán, con una orientación Logístico con el objetivo de buscar extender las capacidades y eficiencia.

Barrionuevo, N. (2015), tesis de investigación titulada La gestión de procesos y la satisfacción del cliente externo de la empresa Distribuidora Villegas Chiriboga S. A., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, desarrollo de investigación para la obtención del título de ingeniera en Marketing y Gestión de negocios, correspondiente al enfoque es cuantitativo, descriptiva correlacional para obtener la información se realizado las encuestas a los 377 clientes externos de la empresa Distribuidora Villegas Chiriboga S. A., está orientado a la comprobación de hipótesis se procede a utilizar el método estadístico chi- cuadrado 0.384, la empresa no ha desarrollado una correcta y sistemática gestión de procesos de distribución para mejorar la satisfacción del cliente externo de la Distribuidora Villegas.

De Benedetti, E. (2018) en el desarrollo de su tesis “Innovación Tecnológica y Productividad en la Empresa Farmagro Los Olivos-2018”, publicación académico para magister – MBA. Con la finalidad estipular la correlación entre la Innovación tecnológica Y Productividad, sustento del autor, la innovación uso determinado para el éxito del conocimiento dentro de una estructura. La creatividad es el conocimiento (teoría) y el descubrimiento es el proceso (realidad) “(Zabala 2016).Es de tipo descriptiva correlacional, el proyecto es empíricamente, transversal y la técnica es cuantitativo fueron sometidos 35 personas (muestra total), entre gerentes, administradores, contadores, químicos, ingenieros de producción, supervisores y personal de producción, la técnica y métodos manejados que se recaudaron las fichas de información y la herramienta fue las pregunta para la valoración se utilizó especializados en la materia y la confidencialidad del instrumento se manipuló un software SPSS 22 para el calculado el Alfa de Cronbach se obtenido el resultado: 0.903 Innovación Tecnológica y 0.709 Productividad.se obtuvo como resultado que consta una similitud positiva alta entre Innovación Tecnológica y Productividad

Primera variable: Gestión de Procesos, según el autor (Bravo, 2015) contribuye el crecimiento de la productividad y la gestión del control para perfeccionar las dimensiones en períodos, eficacia y coste. Contribuye con las teorías y métodos, se perfecciona continuamente los métodos nuevos para los procedimientos, apoya a determinar, evaluar, detallar y corresponder las tecnologías, tiene a realizar muchas alternativas de operaciones: detallar, corregir, contrastar o redefinir, con modificaciones

compromiso social estudios y perspectiva de integración entre estrategias, personas, procesos, estructura y tecnología

(Pérez, 2013) define como guía ni regla de referencia a una estructura de instrucciones con elementos y equipos detallados que gestionen, la definición de la eficiencia se estructura: direccionar la fuerza de todos con un solo fin de la organización y los consumidores, la prioridad que se busca para el proyecto de los procesos es adicionar valores en los adecuados metodologías a manera que las acciones se complementan o reprogramando constantemente promueven eficientemente la actividad de la empresa.

El diseño para gestión de procesos establece el medio organizado correctamente para seguir el planeamiento de perfeccionar constantemente reducir los costos y utilizar eficiente los recursos. Por eso es importante proyectar, analizar las alternativas para las disposiciones empresariales en relación del procedimiento en total, planificando para contribuir con la organización. (Maldonado, 2018, p. 32). Los estudios de cada autor aportan y tiene relación con las percepciones y un marco de las tareas de procesos cada objetivo tiene a mejorar la eficiencia, implementar estrategias, rediseñando procesos, creando valores y con responsabilidad social e integración con una mejora continua a futuro de acuerdo a cada contexto de las organizaciones para lograr sus objetivos.

Segunda variable: Productividad, En términos generales como la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales. En el contexto de análisis de las unidades económicas es usual realizar la medición de la productividad en términos físicos, relacionado unidades físicas de productos con unidades físicas de insumos. La medida más popular es aquella que relaciona la cantidad de productos (por ejemplo, camisas) con la cantidad de trabajo empleada (por ejemplo, medido en horas-hombre). De este modo, la productividad se define como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados. (Medianero, 2016, p 24).

La productividad se comprende como productos finales adquiridos en un procedimiento, aumentar la productividad es alcanzar buenos objetivos teniendo los medios utilizados para desarrollarlos. De gran alcance la productividad se calcula por el cociente desarrollado por los productos obtenidos y los medios empleados. (Gutiérrez, 2014 p. 8)

Cuyo objetivo general del estudio fue identificar la relación entre la gestión de procesos y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019.

Los objetivos específicos son:

1. Comprobar la relación entre proceso estratégico y productividad logística empresa valores Prosegur - Lima 2019.
2. Establecer la relación entre proceso operativo y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019.
3. Reconocer la relación entre proceso de negocio y productividad logística valores empresa Prosegur –Lima 2019.
4. Determinar la relación entre proceso de apoyo y productividad logística valores empresa Prosegur –Lima 2019

8.-METODOLOGÍA

Se desarrollara la investigación de orientación cuantitativo, el estudio es descriptivo correlacional por que se desarrolla con procesos y procedimientos lógico y práctico que permite identificar las características correlacionales de las variables gestión de procesos y productividad. Cuyo diseño es no experimental, con las características, no se manipula las variables y solo se realiza la observación de los fenómenos, transversal se selecciona los datos en un contexto único. Población se realizó un estudio de la población logística de valores empresa Prosegur está integrada por ciento veinte (120) colaboradores, Muestra censal, se tomara toda la población que representa la misma cantidad de colaboradores que forman ciento veinte (120) colaboradores logística de valores empresa Prosegur quienes serán sujetos a posibles estudios para analizarlos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, para la recaudación de datos será la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas en escala de tipo Likert: basadas de los indicadores de la variables gestión de procesos con 30 Ítems y para variable productividad de 28 Ítems de estudio, están administradas a los 120 colaboradores de logística de valores de la empresa Prosegur,

La validación de los instrumentos de investigación aplicados en las variables gestión de procesos y productividad serán evaluados por un equipo de jueces. Se consideró a docentes especializados, Para determinar la confiabilidad de las preguntas se acudiría a la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, con una muestra de 120

colaboradores. Se obtuvo como resultado: Confiabilidad Cuestionario de la variable 1 Gestión de procesos 0.874, Confiabilidad Cuestionario de la variable 2 Productividad 0.856.

9.- RESULTADOS

Se detalla los resultados encontrados en dos formas: en primer lugar el análisis descriptivo de los datos generales y en segundo lugar el análisis inferencial.

Interpretación: en la tabla 1, se puede afirmar que gestión de procesos es eficiente en 84 (70.0%), y que la productividad es eficiente con un 70 (58.3%).

Hipótesis es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.542 con un nivel de significancia bilateral de 0.000 es decir, se confirma la hipótesis de que existe correlación entre las variables de acuerdo a los niveles podría ser calificada como correlación moderada.

Tabla 1

Tabla de contingencia Gestión de Procesos y Productividad

			Productividad		
			Regular	Eficiente	Total
Gestión de procesos	Regular	Recuento	23	13	36
		% del total	19,2%	10,8%	30,0%
	Eficiente	Recuento	27	57	84
		% del total	22,5%	47,5%	70,0%
Total		Recuento	50	70	120
		% del total	41,7%	58,3%	100,0%

Fuente: IBM SPSS

Interpretación: considerando el análisis en la tabla 2, se puede afirmar que los procesos de estrategia son eficiente 86 (71,7%), y la productividad es eficiente 70 (58,3%).

El primer objetivo específico es determinar la relación entre proceso de estrategia y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019, Se obtuvieron los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.588$ y una Sig. Bilateral = 0.000. que demuestra la correlación moderada.

Tabla 2*Tabla de Contingencia Proceso de Estrategia y Productividad*

		Productividad			
			Regular	Eficiente	Total
Proceso de estrategia	Regular	Recuento	27	7	34
		% del total	22,5%	5,8%	28,3%
	Eficiente	Recuento	23	63	86
		% del total	19,2%	52,5%	71,7%
Total		Recuento	50	70	120
		% del total	41,7%	58,3%	100,0%

Fuente: IBM SPSS

Interpretación: en la tabla 3, observando se puede afirmar proceso de operaciones es eficiente 92 (76.7%), y la productividad es eficiente 70 (58.3%).

El segundo objetivo específico determinar la relación de proceso de operaciones y productividad logística valores empresa Prosegur - Lima 2019, Se obtuvieron los resultados de la prueba estadística Rho de Sperrman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.549$ y una Sig. Bilateral = 0.000, que nos dice si hay una relaciona correlación moderada.

Tabla 3*Tabla de Contingencia Proceso de Operación y Productividad*

		Productividad			
			Regular	Eficiente	Total
Proceso de operación	Regular	Recuento	28	0	28
		% del total	23.3%	0.0%	23.3%
	Eficiente	Recuento	22	70	92
		% del total	18.3%	58.3%	76.7%
Total		Recuento	50	70	120
		% del total	41.7%	58.3%	100.0%

Fuente: IBM SPSS

Interpretación: En consideración a la tabla 4, se puede afirmar el proceso de negocios es eficiente en un 74 (61,7%), y la productividad 70 (58,3%).

Con relación a la tercera hipótesis especifica proceso de negocios y productividad se obtuvieron los resultados de la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.286$ y una Sig. Bilateral = 0.002 que nos indica si hay una correlación débil.

Tabla 4*Tabla de contingencia Proceso de Negocios y Productividad*

		Productividad			
			Regular	Eficiente	Total
Proceso de negocios	Regular	Recuento	23	23	46
		% del total	19,2%	19,2%	38,3%
	Eficiente	Recuento	27	47	74
		% del total	22,5%	39,2%	61,7%
Total		Recuento	50	70	120
		% del total	41,7%	58,3%	100,0%

Fuente: IBM SPSS

Interpretación: la tabla 5, nos detalla el proceso de apoyo es eficiente 75 (62,5%), y la productividad es eficiente 70 (58.3%).

El cuarto objetivo específico del estudio es determinar si hay relación entre la dimensión proceso de apoyo y la variable productividad, Se obtuvieron los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.254$ y una Sig. Bilateral = 0.004 que nos muestra que existe una relación débil entre las dos variables.

Tabla 5*Tabla de Contingencia de Proceso de apoyo y Productividad*

		Productividad			
			Regular	Eficiente	Total
Proceso de apoyo	Regular	Recuento	18	27	45
		% del total	15.0%	22.5%	37.5%
	Eficiente	Recuento	32	43	75
		% del total	26.7%	35.8%	62.5%
Total		Recuento	50	70	120
		% del total	41.7%	58.3%	100.0%

Fuente: IBM SPSS

10.- DISCUSIÓN

Primera: los resultados encontrados en la parte descriptiva nos muestran en operaciones logística de valores Prosegur indican que la gestión de procesos califica como eficiente

70 % y se tiene una agrupación que determina con el 30.0 % regular, y se considera eficiente la productividad en 58.3 %, y 41.7 se encuentra regular debe ser revisada la situación por los directores de la compañía. Se analiza la parte descriptiva la relación de las dos variables se identifica que el mayor porcentaje de los datos concentrados en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, gestión de procesos es eficiente y la productividad es eficiente 47.5 %, y se consideran la gestión de procesos es regular 29.2 % y la productividad también,

Los resultados inferenciales nos permiten afirmar que existe una relación lineal directa entre las dos variables, resultado comprobado con la prueba de estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.542$, $Sig.(bilateral) = 0.000$; ($p \leq 0.05$). se determina que existe una relación lineal directa entre las dos variables. Estos resultados son menores que los obtenidos por De Benedetti, E. (2018) la innovación tecnológica y la productividad tiene una correlación positiva ($Rho = 0.871$) y una significativa al nivel de 0.001, Aramburu, B. (2015) planeamiento estratégico y productividad como resultado tiene una correlación alta de 0.815 y nivel de significancia $P = 0.000 < 0.05$, Pérez, A, Quispe, J. (2018) gestión por procesos y productividad con el resultado en su comprobación de hipótesis obtuvo 0.706 y su significancia 0.005 determinando que existe relación positiva entre las dos variables, podemos definir que si existe relación entre las dos variables gestión de procesos y productividad e considerando la diferencia de nivel de correlación,

Segunda: analizando los resultados de las dimensiones de gestión de procesos en forma independiente se identifica que los elementos de proceso de estrategia tiene mayor porcentaje con 76.7 % de eficiente, seguido de la dimensión proceso de operación con 71.7 % de eficiente, dimensión de proceso de apoyo con 62.5 % y dimensión proceso de negocios con 61.7 % de eficiente, analizando los resultados de las dimensiones proceso de negocios y proceso de apoyo por estar debajo de los resultados de la variable gestión de procesos que tiene 70 % eficiente. Por lo tanto la empresa Prosegur tiene que mejorar de acuerdo con el autor (Bravo, 2015, p. 31) satisfacer el pedido del cliente desde cómo realiza el contacto inicial hasta entregar el producto.

Los resultados de la tabla cruzada concuerdan con la correlación de las dos variables y las dimensiones de gestión de procesos con la variable productividad. La mayor correlación corresponde a las dimensiones proceso estratégico cuando es eficiente se considera 52.5 % de productividad eficiente, seguido por proceso de operación cuando es eficiente se considera 58.3 % de productividad es eficiente, y de menor porcentaje,

proceso de negocios cuando es eficiente se considera 39.2 % de productividad eficiente, proceso de apoyo cuando es eficiente se considera 35.8 % de productividad eficiente.

Los resultados de la prueba de estadística de correlación entre las dimensiones de gestión de procesos y la variable productividad más altos son: proceso de estrategia la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.588$ y una Sig. Bilateral = 0.000, seguido proceso de operaciones la prueba estadística Rho de Sperrman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.549$ y una Sig. Bilateral = 0.000, en conclusión se determina la correlación en forma directa y significativa las dimensiones de la variable gestión de proceso y la variable productividad.

A comparación estos resultados de correlación con los obtenidos estudios previos tenemos Aramburu, B. (2015) encuentra que los elementos planeamiento estratégico y la dimensión desempeño de tareas, existe relación positiva de 0.721 y una significancia $P= 0.000 < 0.05$, Pérez, A, Quispe, J. (2018) en los resultados de gestión de procesos y la dimensión eficiencia, se determinó existe una relación positiva y significativa 0.769 (sig., = 0.001), en conclusión asiendo el contraste con los estudios previos si podemos afirmar que se tiene evidencia para indicar que existe correlación entre las dimensiones.

11.- CONCLUSIONES

La determinación de los objetivos trazados y a las deducciones logradas dentro del proceso de los episodios preliminares del estudio de investigación se comprueba las siguientes conclusiones:

Siendo el objetivo general determinar la relación directa entre la gestión de procesos y productividad logística de valores empresa Prosegur Lima- 2017, los resultados logrados en el presente trabajo de investigación, se concluye que existe una relación entre las variables un coeficiente de correlación de 0.542 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, considerando la importancia del aporte del marco teórico para ampliar los conocimientos de la gestión de procesos y productividad y una correlación positiva moderada fuerte.

Con concordancia al primer objetivo específico establecer la relación entre proceso estratégico y productividad logística de valores empresa Prosegur Lima- 2019 se encontraron que existe una correlación prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.588$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que demuestra una correlación positiva moderada fuerte.

En tanto en el segundo objetivo específico es comprobar la relación entre el proceso operativo y productividad logística de valores empresa Prosegur - Lima 2019, se obtuvieron los resultados de la prueba estadística Rho de Sperrman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.549$ y una Sig. Bilateral = 0.000, que demuestra una correlación positiva moderada fuerte.

Mientras el tercer objetivo específico es identificar la relación entre proceso del negocio y productividad, logística valores, empresa Prosegur – Lima 2019, se determinó los resultados de la prueba estadística Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.286$ y una Sig. Bilateral = 0.002, que demuestra una correlación positiva débil, de acuerdo con el aporte del marco teórico una débil atención en satisfacer el pedido de un cliente desde su inicio hasta entregar el producto.

Con relación al cuarto objetivo específico determinar la relación entre proceso de apoyo y productividad, logística valores empresa Prosegur - Lima 2019 los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.254$ y una Sig. Bilateral = 0.004 que nos muestra que existe una relación entre proceso de apoyo y productividad, que determina una correlación positiva débil, que son servicios de apoyo internos necesarios para realizar los procesos de negocios.

12.- REFERENCIAS

- Alhashim Morero, B., Montagna, A. F., Campanella, E. A., & Cafaro, D. C. (2019). Optimal process design for integrated municipal waste management with energy recovery in Argentina. *Renewable Energy*, 146, 2626–2636. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.renene.2019.08.085>
- Agudelo Bahoque, Y. (2012). El Enfoque por Procesos en las Organizaciones es Cuestión de Visión Estratégica y Organización. *Ingeniare*, (13), 105-109. Recuperado de <https://doi.org/10.18041/1909-2458/ingeniare.13.628>
- Alhashim, M. (2018). *An Analysis of Barriers to Supply Chain Management Performance in Saudi Arabia* (Tesis doctoral). Dublin City University Business School, República de Irlanda.
- Berman, L., Raval, M. V., & Goldin, A. (2018). Process improvement strategies: Designing and implementing quality improvement research. *Seminars in Pediatric Surgery*, 27(6), 379–385. <https://doi.org/10.1053/j.sempedsurg.2018.10.006>
- Bider, I., & Jalali, A. (2016). Agile business process development: why, how and when-applying Nonaka's theory of knowledge transformation to business process development. *Information Systems & E-Business Management*, 14(4), 693–731. <https://doi.org/10.1007/s10257-014-0256-1>
- Bravo, J. (2015). *Gestión de procesos*. (5a ed.). Chile: Evolución S. A.
- Calvache, G. (2018). *Incremento de la productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa poliacrilart* (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. Recuperada de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19737>
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad* (6a ed.). Madrid: Lavel Los Llanos.
- De Benedetti, E. (2018). “*Innovación Tecnológica y Productividad en la Empresa Farmagro Los Olivos-2018*” (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, lima, Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17434/De%20Benedetti_GEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gestión de productividad y competitividad. (2016). Recuperado de http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/eje_2_3dpcompleto_productividad-bmundial.pdf.

- Medianero, D. (2016). *Productividad total, teorías y métodos de medición* (2ª ed.). Miraflores, lima, Perú: Macro EIRL.
- Maldonado, J. (2018) *Gestión de procesos* (2ª ed.). México: Mc Graw- Hill.
- Molina, A. (2016). *“lean manufacturing en los procesos de un centro de distribución para incrementar la productividad* (Tesis de licenciatura). Universidad autónoma del estado de México, Cuautitlán, México. Recuperada de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63084/TESINA%20LOGISTICA%20COMPLETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Anderson Felix Castañeda Aucahuasi egresado (X), del Programa Maestría en Administración de Negocios MBA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06053156, con el artículo titulado

“Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur- Lima 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores, Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco, Mgtr. Flabio Romeo Paca Pantigoso.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha San Juan de Lurigancho, 16 de octubre del 2019.

Nombres y apellidos Anderson Felix Castañeda Aucahuasi

Anexo 9.

Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2018 Página : 1 de 1	
<p>Yo, Flavio Romeo Paca Pantigoso, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019", del estudiante Anderson Felix Castañeda Aucahuasi, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.</p> <p>El suscrito 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.</p> <p>Lima, San Juan de Lurigancho, 20 de Julio de 2019</p> <p style="text-align: center;"> Firma</p> <p style="text-align: center;">Flavio Romeo Paca Pantigoso DNI: 01212856</p>			
 Elaboró	Revisó	 Responsable del SGC	 Vicerectorado de Investigación

Anexo 10. Resultado de Turnitin

Feedback Studio

Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur- Lima 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA

Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa, Prosegur- Lima 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA

AUTORES:
Bach. Anderson Feja, Constanza Azarhuasi
ORCID: (0000-0002-6921-4125)

ASESOR:
Mgsc. Fabio Rosero Páez Panisoso
ORCID: (0000-0001-1675-2551)

FECHA DE INVESTIGACIÓN:
Cercado, Huancabamba
Lima - Perú
2019




Resumen de coincidencias

18 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	13 %
2	Entregado a Universida...	1 %
3	Entregado a Universida...	<1 %
4	Entregado a Universida...	<1 %
5	repositorio.usa.edu.pe	<1 %
6	repo.uta.edu.ec	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %

Página: 1 de 51

Número de palabras: 10595

**Anexo 11.
Autorización de publicación de tesis**

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo Anderson Felix Castañeda Aucahuasi, identificado con DNI N° 06053156, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur- Lima 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

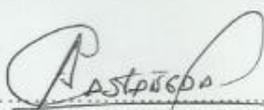
.....

.....

.....

.....

.....

.....

 FIRMA

DNI: 06053156

Lima, San Juan de Lurigancho, 29 de noviembre del 2019

	Dirección de Investigación	Revisó			Vicerectorado de Investigación
-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

Anexo 12.
Autorización de la versión final del trabajo 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
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
ANDERSON FELIX CASTAÑEDA AUCAHUASI

INFORME TÍTULADO:

“GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD, LOGISTICA DE VALORES EMPRESA PROSEGUR- LIMA
2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS- MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: 14 CATORCE



Miguel Ángel Pérez Pérez

PRIMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN