



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Productividad y gestión de procesos en una empresa de consumo
masivo, Santa Anita, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Velazco Reyes Julio Cesar (ORCID: 0000-0002-8923-2574)

ASESORA:

Mgr. Maurtua Gurmendi Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

En primer lugar a Dios por un nuevo comienzo y darme la oportunidad de cumplir mis objetivos, a mi familia, mis hijos a quienes han estado a mi lado todo este tiempo por ser la base que me ayudaron a llegar hasta aquí. Asimismo, a mis padres quienes supieron apoyarme siempre que necesite de ellos.

Agradecimiento

Agradecer a mis profesores por ser la base fundamental al desarrollo de mi carrera profesional por apoyarme en estos años a desempeñarme para el cumplimiento de mis objetivos, por brindarme su apoyo incondicional a la culminación de mi primera etapa como profesional, a mi familia por ser el soporte y brindarme siempre su apoyo a pesar de mi ausencia

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña)
Velazco Reyes, Julio César cuyo título es:
" Productividad y gestión de procesos en una empresa
de consumo masivo, Santa Anita, 2018. "
"

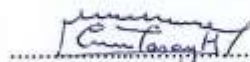
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número) DSCCDO CHO
(letras).

Los Olivos, 18 de julio de 2019



Dr. Juan Manuel Vasquez Espinoza

PRESIDENTE



Mgtr. Hector Chico Tasayco

SECRETARIO



Mgtr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi

VOCAL

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

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Julio César Velazco Reyes con DNI N° 40771962, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente TESIS son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de julio del 2019.


Velazco Reyes, Julio César
D.N.I. 40771962

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	12
2.1.1 Tipo De Investigación	12
2.1.2 Nivel de Investigación	12
2.1.3 Diseño de Investigación	12
2.2 Población, muestra y muestreo	12
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.3.1 Técnica de Recolección de Datos	13
2.3.2 Validez del instrumento	13
2.3.3 Confiabilidad del instrumento	14
2.4 Procedimiento	15
2.5 Método de Análisis	15
2.6 Aspectos Éticos	15
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35

RESUMEN

La presente investigación “Productividad y gestión de procesos en una empresa de consumo masivo, Santa Anita; 2018” tiene como objetivo determinar la relación de la Productividad y gestión de procesos en una empresa de consumo masivo, para el desarrollo científico de productividad se mencionó al autor García Cantú (2011) quien define las dimensiones factor capital, factor gente y factor tecnológico. Para el desarrollo científico de gestión de procesos se empleó al autor Bravo Juan (2012) quien define las dimensiones describir los procesos, mejorar los procesos y rediseñar los procesos.

Se realizó la encuesta que estuvo basado de un cuestionario en escala de Likert, el cual los expertos dieron validez y a su vez para la medición de confiabilidad fue aplicada mediante el alfa de Cron Bach obteniendo resultados favorables.

Palabras Claves: Productividad, Gestión de procesos y Factor tecnológico.

ABSTRACT

The present investigation "Productivity and process management in a mass consumption company, Santa Anita; 2018 "aims to determine the relationship of Productivity and process management in a mass consumption company, for the scientific development of productivity was mentioned author García Cantú (2011) who defines the dimensions of capital factor, people factor and technological factor. For the scientific development of process management, the author Bravo Juan (2012) was employed, who defined the dimensions describing the processes, improving the processes and redesigning the processes.

The survey was based on a questionnaire on a Likert scale, which the experts gave validity and in turn for the measurement of reliability was applied through the Alpha of Cron Bach obtaining favorable results.

Key words: Productivity, process management and Technological factor.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy los colaboradores laboran demasiadas horas pero no son suficientemente productivos, a nivel mundial las horas laborales son de 40 horas el cual en algunos países laboran 5 meses más al año menciona Maldonado M. (2016) Así mismo la productividad no crece debido a que existen sectores informales por eso el crecimiento es lento, el crecimiento más relevante es la productividad. Comenta Carrasquilla A. (2016). También que la economía puede crecer aumentando gente y de este modo mejoramos la productividad, y de esto impactaría en el crecimiento del PBI. Nos dice Maqueda A. (2019)

A nivel mundial en la gestión de procesos nos menciona que para llegar a las ventas y producir más no fijarse en los costos es no contar con la capacidad de alcanzar etapas de competencia y ser sostenible en el mercado. Por la cual necesita soluciones que ayude y se emplee en los problemas del mercado, por tal motivo es necesario crear una gestión de procesos para crear un producto de calidad, esto sería determinante para la competencia, rentabilidad y desarrollo de las organizaciones a nivel mundial. Sostiene Barreto S. (2015) La gestión por procesos es uno de los sistemas más usados para conseguir excelentes índices de productividad, calidad y excelencia, la cual sirvió a la aplicación de gestión en las empresas. Castellnou R. (2019) dentro de la problemática de gestión por proceso se debe mencionar la importancia que tienen los factores en cuidar y defender la efectividad en su sector, que funcione de manera correcta y evitar imprevistos el orden permite cubrir las necesidades de clientes y colaboradores así como sus expectativas. Define Camps D. (2016)

A nivel Nacional la productividad en nuestro país es fundamental para el crecimiento del PBI pero sin embargo esto sigue siendo baja comparadas con el resto de economías, somos uno de los países más pobres de América Latina, esto se debe porque tenemos un nivel bajo de educación en la cual debemos mejorar los resultados. Menciona Córdova E. (2014) Así mismo la productividad enlaza relación directa de acuerdo con el salario, donde existe mayor productividad es en la agricultura el cual se dedica a la agro exportación y esto genera mucho empleo nos manifiesta Díaz R. (2017) la productividad y competitividad reducirá la pobreza y fortalecerá la economía, que los procesos son más eficientes al invertir en fábricas y que un país crece al contratar más colaboradores. Menciona Varillas J. (2019)

A nivel nacional la gestión de procesos menciona que para llegar a las ventas y producir más no fijarse en los costos es no contar con la capacidad de alcanzar etapas de competencia y ser sostenible en el mercado. Por la cual necesita soluciones que ayude y se emplee en los problemas del mercado, por tal motivo es necesario crear una gestión de procesos para crear un producto de calidad, esto sería determinante para la competencia, rentabilidad y desarrollo de las organizaciones a nivel mundial.

Las actividades se realizan en base a su estructuración de procesos y a la identificación de gestión de procesos, mediante el cual se toman decisiones correctas en la ejecución, comercialización, planificación y en el monitoreo. Menciona Maza K. (2017) Para alcanzar la eficiencia dentro de los procesos productivos que ejecuta la organización, el cliente busca satisfacer sus necesidades que los productos sean identificables y busque satisfacer sus necesidades. Los procesos operativos son más relevantes el cual constituye para el éxito. Menciona Robles L. & Díaz P. (2017) Así mismo que las empresas desconocen que existen herramientas para la gestión y otros que si tienen conocimiento pero no lo emplean. Las problemáticas surgen por situaciones internas por no contar con modelos de procesos para su evaluación el cual origina retrasos indica Castilla (2016)

A nivel local en la actualidad la empresa de consumo masivo está en el mercado desde hace 150 años, cada año va creciendo más, importante mencionar toda empresa tiene 3 elementos importantes como son el factor humano, factor capital y factor tecnológico, que sin estos no están bien cimentados habrá desequilibrio en la empresa tal es uno de los casos de esta empresa que se encuentra con un problema indiscutible, en la empresa se ha identificado que no cumple de manera eficiente y eficaz con el proceso de gestión logística no sigue con los procedimientos establecidos para el aprovisionamiento, producción, almacenaje y distribución de mercancías en lo cual esto ocasiona en el almacén la saturación de productos, exceso de producción, mercadería de importación para no pagar sobreestadía, la mayor cantidad de pedidos para atender es la última semana del mes.

Ubicaciones no estandarizadas dentro del almacén que deberían de ser 5 de alto en algunas calles son de 3 niveles y no optimiza el espacio el cual podría servir para convertirlos en 5 niveles.

Son algunas posibilidades para estudiar la saturación del almacén para posibles soluciones como crear ventanas horarias, programar pedidos a tiempo que sea regular todo el mes, planificar la descarga de los importados a tiempo para no afectar la sobreestadía. Uno

de los aspectos para responder a estos problemas ha sido un cambio en la forma en que las compañías están usando la gestión de procesos. Estas buscan de una manera diferente mejorar o los procesos de negocio. Se diseñan nuevos procesos y modelos de negocio para adaptarse a los cambiantes requerimientos de los consumidores y avances tecnológicos. Existe la necesidad de brindar más productos y servicios con costos menores, lo que puede ser llevado a cabo, solo mediante la automatización, gestión y control de los procesos. Las organizaciones deben ser capaces de hacer cambios rápidos en la manera que operan incluyendo transformaciones en la organización, los procesos y los sistemas de soporte.

Miranda J. & Toirc L. (2010) Que las empresas deben ser más competitivas, esto quiere decir mantener sus costos en la mano de obra, que esto no afecta a mayor productividad.

La economía ha decaído por los bajos niveles de productividad, para lograr incrementarla es necesario el crecimiento de sectores transnacionales, aprovechar las ventajas en mercados masivos.

Maciàs B. & Martinez C. (2013) Se basa en diferentes procesos considerando procedimientos para ejercer una gestión productiva, se evalúa la productividad como elemento de control de procesos.

Para alcanzar el éxito se debe elevar la productividad y optimizar procesos.

Maldonado L. (2013) Indica que la productividad se basa en factores que causan la motivación a través de incentivos, aumentos, prestamos.

Las motivaciones también se dan por las relaciones interpersonales y a la vez conduce a un efecto positivo para la productividad.

Defaz H. (2011) indica que la producción tiene la finalidad de cubrir las demandas para las exportaciones y el consumo interno, por otro lado el manufactureo sigue siendo las más productivas que tienen como resultado de inversión.

Mallar M. (2010) Los procesos se utilizan como una herramienta fundamental para lograr los objetivos de la organización mejorando cada proceso, comprometiendo y motivando al personal.

Domínguez J. (2012) Que la gestión se relaciona con las actividades y que son confiables por estar involucrados en el proceso el cual permite a las decisiones de satisfacer al cliente externos como internos, elaborando acciones de mejora bien fundamentados.

Pacheco G. (2014) menciona que la productividad influye fundamentalmente en la motivación y que estos generan resultados satisfactorios para la organización el cual se llegó a mejorar el desempeño de los colaboradores por la valoración que se les otorgo.

Linares (2016) manifiesta que los procesos operativos muestra facilidad para el diagnóstico con la finalidad que estas sean medibles para ser comparadas con los estándares establecidos mediante la cual facilita a la mejora continua en las decisiones a tomar también menciona que cuenta con procesos estratégicos y de apoyo para su identificación y un seguimiento riguroso.

Gutiérrez P. & Huamán F. (2014) indica que la productividad vienen hacer los resultados para la motivación de los colaboradores de la organización esto es clave para la incrementación de la productividad y así lograr los objetivos.

Desposorio M. (2017) nos manifiesta que los incentivos mejora la productividad y que la retroalimentación es constante para favorecerlas.

Coaguila (2017) nos define que la gestión de procesos cuenta con falencias para cumplir con ciertos requisitos para la norma ISO motivo por la cual se requiere compromiso y que el personal tenga disponibilidad en la participación de los procesos de la empresa.

Vergara (2017) se basa que la gestión por procesos se refleja en la importancia de llevar monitoreo y un buen plan de control, hacer un seguimiento ordenado de los resultados el cual se podrá revisar al cumplimiento del objetivo.

García A. (2011) Se define productividad a los insumos que fueron utilizados en la intervención de la producción para el resultado del producto final.

Existen términos diferentes relacionados a la productividad como por ejemplo eficacia, eficiencia y/o efectividad, pero cada uno con un punto de vista diferente. (p.17)

Factor capital: se denomina a todo tipo de inversión física para la elaboración del producto los cuales son denominados activos fijos como pueden ser equipos, maquinarias, herramientas. (p.19)

Factor Gente: este factor se complementa con el factor capital por que uno depende del otro, el cual el factor humano es muy relevante en la cual se evalúa la productividad; hay organizaciones que necesitan más de manufacturas. (p.19)

Factor Tecnología: muy importante ha revolucionado las industrias y a la vez reducido procesos, en el cual las computadoras brindan paquetes de software, servicios de información. (p.19)

Gutiérrez H. (2010) manifiesta que son procesos en el cual se obtienen resultados, la cual es medible a través de la productividad de las maquinarias y horas hombre, los recursos empleados para la producción sirve para generar resultados.

.Koontz H. (2012) nos dice que no existe un significado final para la productividad, pero se puede detallar producción-insumos que son etapas, pero teniendo en mente la calidad. Se puede detectar el desempeño de los trabajadores a través de la medición de la productividad y si se emplean bien los recursos.

Gutiérrez H. (2009) nos detalla que es la relación de los recursos utilizados con lo producido donde los resultados obtenidos son medibles, el total de colaboradores se miden a través d los recursos usados herramientas, horas hombre, tiempo. Al incrementar la productividad generara un alto porcentaje de utilidad.

Huertas R. & Domínguez R. (2015) manifiesta que la productividad es la relación de un proceso y casos por resolver los casos resueltos son por la gerencia en un determinado periodo.

Cruelles J. (2012) nos indica que la productividad es un ratio el cual mide los factores la influencia al momento de elaborar el producto a mayor productividad menor será el costo de producción y esto generara competitividad en el mercado.

Bravo J. (2012) define que es una forma sistemática de comprender, identificar y elevar los procesos para el cumplimiento de estrategias del negocio para satisfacer a los clientes, indica que la gestión de procesos apoya en aumentar la producción y gestionar en mejorar los tiempos, costos, calidad. (p.21)

Describir procesos: un buen proceso descrito y comunicado siempre es bueno reforzar en inducciones y comunicaciones, para el desarrollo de las actividades para lograr la visión y un mejor control en los costos. (p.45)

Esto puede servir en la incrementación de trabajo en equipo y en reducir motivos de conflictos, por tal motivo ayuda en la motivación.

Mejorar los procesos: en este proceso nos menciona que no solo es mejorar si no es perfeccionar lo que se está haciendo se puede evidenciar que el cambio es pequeño, es decir detalles como eficiencia, costos, calidad, etc. (p.46)

Como todo proceso se discuten las actividades nuevas y se supervisan los procesos para llegar hacer una mejora continua.

Rediseñar los procesos: Este proceso es para la obtención de un beneficio mayor que puede tener consecuencias de cambio del proceso, mediante el cual se necesita de precisiones para elevar la satisfacción del cliente y buscar generar ingresos a la organización. (p.47)

La idea es generar resultados favorables y evitar las críticas del cliente, una vez rediseñado asegurar que se mantenga la calidad.

Bonilla E. (2010) conceptualiza que es la manera de administrar las actividades, los procesos son sistemáticas el cual facilita y mejora los procesos teniendo como finalidad clientes satisfechos.

Maldonado A. (2015) que la gestión provee a la compañía una distribución horizontal aplicando procesos claros con visión al cliente final, estos deben ser bien definidos y deben tener un equipo responsable.

Martínez F. (2014) indica que la gestión de procesos apoya en la dirección de la organización, a la vez identifica indicadores para la evaluación de actividades de la cual se ejecutaran.

Pérez J. (2012) define que no es un modelo que se utiliza de referencia la cual constituye herramientas y conocimientos que conllevan a lo real y que la calidad es gestionable.

Glenn B. (2008) La productividad está vinculada por una medida sobre los procesos de labor. Los resultados recomiendan que la productividad no mejora las actividades sin dar importancia un plan, ni elevar la carga laboral. La productividad mejora el flujo de trabajo lo cual permite un mejor rendimiento.

Govindan K. (2014) Las organizaciones adoptaron en su gestión la cadena de suministro para atacar los problemas, en la cual se basan en ser efectivos los cuales son identificados en los procesos.

Molinos M. (2016) La productividad es muy importante para los administradores de empresas, porque esto nos permite que la productividad genere ganancias, finalmente nos permite identificar factores sobre el cual debemos actuar para mejorar la productividad de la organización.

Problema general

¿Cómo se relaciona Productividad y la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el factor tecnológico de la productividad y Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018?

¿Cómo se relaciona el factor capital de la productividad y Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018?

¿Cómo se relaciona el factor humano de la productividad y de Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018?

Justificación: Es muy importante mencionar que no solo la productividad se administra bajo la producción sino en la aplicación de diferentes formas de aplicar valor del trabajo que realiza el colaborador, en la actualidad hay muchas de las personas que ingresan a laborar a una empresa lo hacen con la finalidad de reunir o ahorrar el dinero suficiente para poder llevar a cabo algún objetivo, en algunos casos para poder comenzar o continuar sus estudios superiores ya que más del 40% de los trabajadores son menores de 30 años y buscan seguir desarrollándose en campo académico.

Justificación Teórica: Bernal, C. (2010) Están basados en el análisis y en la recolección de material teórico en la cual los resultados favorecerían a la empresa y enriquecerían dicha investigación. (p.106)

Justificación Práctica: Bernal C. (2010) dicha investigación servirá para la solución de problemas el cual es materia de investigación, el estudio también podrá ser utilizado por personas interesadas en tomar como referencia en su investigación y entidades que busquen soluciones e información con respecto a la gestión por competencia y su implicancia en productividad en sus colaboradores. (p.106)

Justificación Metodológica: Carrasco S. (2007) las técnicas, instrumentos, procedimientos y métodos empleados en la investigación tienen confiabilidad y validez, al ser utilizados en otros trabajos los resultados son eficaces, por tal motivo se deduce que son estándar, es decir que tienen justificación táctica. (p.119)

El tipo de investigación utilizado del presente estudio es aplicada, ya que se va a presentar una descripción detallada sobre la incidencia de la gestión en competencia en la generación de valor.

Justificación Socioeconómica: Carrasco S. (2006) radica en las utilidades y beneficios que reporta para la población los resultados en cuanto a la investigación resulta un punto de partida y es esencial para la realización de mejoramiento económico y social para la población. (p.120)

Hipótesis general

Productividad se relaciona significativamente con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018

Hipótesis específicos

El Factor Capital se relaciona significativamente con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018

El Factor Gente se relaciona significativamente con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018

El Factor Tecnológico se relaciona significativamente con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018

Objetivo general.

Determinar la relación de la Productividad con Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018.

Objetivos específicos.

Determinar la relación del Factor Capital con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018.

Determinar la relación del Factor Gente con la Gestión de Procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018.

Determinar la relación del Factor Tecnología con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

Bernal (2010) menciona que el tipo de método es hipotético-deductivo en la cual consiste en obtener conclusiones generales, una vez comprobada su validez son aplicadas en las soluciones. (p.59)

Hernández (2010) El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Los datos son numéricos, el cual los resultados son claros, se construye un marco teórico de la literatura. (p.4)

2.1.1 Tipo de investigación

Carrasco (2005) Es de tipo aplicada para las decisiones tomadas por los resultados obtenidos, el objetivo es obtener resultados sobre los problemas existentes. (p.43)

2.1.2 Nivel de investigación

Hernández (2010) es de nivel descriptivo son las variables de objeto de estudio, es correlacional tiene como propósito conocer el grado que existe en los conceptos. (p.81)

2.1.3 Diseño de investigación

Hernández (2010) El diseño es no experimental, dicha investigación no fue manipulada ninguna de las variables, de tal modo no se modificó de forma intencional las variables para sus efectos sobre otras variables. (p.149)

Hernández (2010) nombra que es de corte transversal, por analizar su incidencia en un momento dado. (p.151).

2.2 Población, muestra y muestreo

Bernal C. (2010) Es la totalidad de los elementos al cual se hace mención de dicha investigación. También puede ser definido como grupo de unidades de muestreo. (p.160)

A efectos de llevar a cabo la investigación, la población estuvo conformada por los Colaboradores de una empresa de consumo masivo.

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010): Es un aparte de la población que se toma como muestra, el cual es definido por sus características de dicha investigación. (p.176)

Es decir, el tamaño de la muestra no fue determinado en base a una fórmula estadística, sino que su tamaño fue igual al de la población en estudio, y, en consecuencia, la elección de los elementos no se dio en base a una técnica estadística, ya que colaboradores de una empresa de consumo masivo.

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

2.3.1 Técnica de Recolección de Datos

Carrasco (2005): Es una técnica de investigación social para la recolección de datos, exploración e indagación, la cual han sido formuladas a través de preguntas a individuos para el estudio a investigar. (p.314)

La técnica que se utilizó en esta investigación una empresa de consumo masivo se denomina técnica de la encuesta, la cual ayudó a recoger información a través de las respuestas que otorgaron los colaboradores de la Empresa.

El siguiente material de estudio se muestra de la siguiente manera cuestionario nº1 Productividad y el nº2 Gestión de Procesos ambas variables son cuestionarios Likert que está conformada por 5 niveles de respuesta.

Escala de Likert

Escala de Likert	Niveles
NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

Fuente: propia

2.3.2 Validez del instrumento

Hernández (2010): Indica que es la inspección del contenido que mide la variable. (p.201).

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, el cual fue sometido a una prueba de validez aplicada por juicio de expertos y una prueba de confiabilidad mediante el alfa de Cron Bach.

El cuestionario fue sometido a juicio de expertos para evaluar la validez de sus contenidos.

2.3.3 Confiabilidad del instrumento

Hernández (2010): El autor indica que la confiabilidad son objetos de estudio que tienen resultados idénticos. (p.200)

Alfa de Cron Bach de Productividad

Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	42	100,0

Fuente: Propia

Fiabilidad de Productividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	18

Fuente: Propia

Interpretación: Los resultados de la Fiabilidad del SPSS es de 0,814 se observa que los datos son fuertes, por tal motivo son válidos por ser de alta consistencia.

Alfa de Cron Bach de Gestión de Procesos

Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	42	100,0

Fuente: Propia

Fiabilidad Gestión de Procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	16

Fuente: Propia

Interpretación: Los resultados de la Fiabilidad del SPSS es de 0,839 se observa que los datos son fuertes, por tal motivo son válidos por ser de alta consistencia.

2.4 Procedimiento

Como procedimiento se diseñó una encuesta tipo Likert, por consiguiente se hizo la revisión correspondiente y finalmente se procedió a la autorización y a la ejecución de la misma.

2.5 Método de Análisis

Hernández (2010) el coeficiente de correlación, es la asociación de las variables. Para el análisis de datos ordenados y reemplazados por su respectivo orden. (P.311)

2.6 Aspectos Éticos

Al término de la investigación se evaluó todos los aspectos políticos, morales y religiosos, la recolección de los datos sirvió para efectuar la siguiente investigación, reservando el anonimato de cada individuo encuestado para la siguiente investigación.

III. RESULTADOS

Hipótesis General

Prueba de hipótesis

HO: Los datos no tienen un comportamiento normal.

H1: Los datos tienen un comportamiento normal.

Prueba de normalidad para gestión de procesos y productividad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Procesos	,143	42	,031	,902	42	,002
Productividad	,335	42	,000	,708	42	,000

Fuente: Propia

Interpretación:

El nivel de significancia de nuestras variables gestión por procesos es de ,002 la cual es menor a 0.005 es decir tiene un comportamiento no normal y productividad es de 0.000 el cual es menor a 0.005, por tal motivo tiene un comportamiento no normal, de tal manera que la hipótesis que se atribuirá es de Rho Spearman.

Prueba de normalidad para la primera hipótesis específica:

HO: Los datos no tienen un comportamiento normal.

H1: Los datos tienen un comportamiento normal.

Prueba de normalidad para la primera hipótesis específica:

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Procesos	,143	42	,031	,902	42	,002
Factor Capital	,406	42	,000	,654	42	,000

Fuente: Propia

Interpretación. El siguiente resultado indica que es no normal por ser la significancia de 0.002 para la gestión por procesos y 0.000 para factor capital es menor a 0.005 en la prueba de Shapiro-Wilk.

Prueba de normalidad para la segunda hipótesis específica:

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Procesos	,143	42	,031	,902	42	,002
Factor Gente	,366	42	,000	,706	42	,000

Fuente: Propia

Interpretación. El siguiente resultado indica que es no normal por ser la significancia de 0.002 para gestión por procesos y 0.000 para factor gente es menor a 0.005 en la prueba de Shapiro-Wilk.

Prueba de normalidad para la tercera hipótesis específica:

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Procesos	,143	42	,031	,902	42	,002
Factor Tecnología	,322	42	,000	,727	42	,000

Fuente: Propia

Interpretación. El siguiente resultado indica que es no normal por ser la significancia de 0.02 para gestión por procesos y 0.000 para factor tecnología es menor a 0.005 en la prueba de Shapiro-Wilk.

Prueba de hipótesis para la variable 1 y variable 2

HO: No existe relación entre Productividad y Gestión por Procesos en una empresa de consumo masivo, santa Anita, 2018.

H1: La Productividad se relaciona significativamente con Gestión de Procesos en una empresa de consumo masivo santa Anita, 2018.

Correlaciones

			Gestión por Procesos	Productividad
Rho Spearman	de Gestión de Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Productividad	Coefficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

Fuente: Propia

Interpretación: según la correlación de Rho Spearman es 797 siendo su correlación siendo esta considerable entre las variables y de tener significancia 000 siendo significativo, por lo

tanto se acepta la relación entre Productividad y Gestión de Procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita 2018.

Prueba para la primera hipótesis específica: ¿Cómo se relaciona factor capital de productividad y gestión por procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018?

HO: Los datos no tienen un comportamiento normal.

H1: Los datos tienen un comportamiento normal.

Prueba de primera hipótesis específica

Correlaciones

			Gestion por Procesos	Factor Capital
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Factor Capital	Coeficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

Fuente: Propia

Interpretación: La primera hipótesis específica es considerable siendo ,823 y su significancia 0,000 siendo alta por lo cual se acepta la relación entre Gestión por Procesos y factor capital en una empresa de consumo masivo Santa Anita 2018.

Prueba para la segunda hipótesis específica: ¿Cómo se relaciona factor gente de productividad y la gestión por procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018?

Prueba de segunda hipótesis específica

Correlaciones

		Gestion por Procesos	Factor Gente	
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	42	
	Factor Gente	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
			N	42

Fuente: Propia

Interpretación: La segunda hipótesis específica es considerable siendo ,669 y su significancia 0,000 siendo alta por lo cual se acepta la relación entre Gestión por Procesos y factor gente en una empresa de consumo masivo Santa Anita 2018.

Prueba para la tercera hipótesis específica: ¿Cómo se relaciona factor tecnología de productividad y gestion por procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018?

Prueba de tercera hipótesis específica

Correlaciones

		Gestion por Procesos	Factor Tecnología	
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	42	
	Factor Tecnología	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
			N	42

Fuente: Propia

Interpretación: La tercera hipótesis específica es considerable siendo ,632 y su significancia 0,000 siendo alta por lo cual se acepta la relación entre Gestión de Procesos y factor tecnología en una empresa de consumo masivo Santa Anita 2018.

IV. DISCUSIÓN

Hipótesis y Objetivo General

Determinar la relación de la productividad con gestión de procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018. La prueba de Rho de Spearman nos indica que las variables obtuvieron correlación de 0,797 por lo tanto demuestra que su correlación es fuerte y positiva, su significancia menor a 0,05 por lo tanto la hipótesis es nula, quiere decir que se acepta la hipótesis el cual nos dice que la relación entre productividad y gestión por procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018 es muy fuerte y positiva.

Maldonado L. (2013) Indica que la productividad se basa en factores que causan la motivación a través de incentivos, aumentos, prestamos.

Las motivaciones también se dan por las relaciones interpersonales y a la vez conduce a un efecto positivo para la productividad.

Lo cual García A. (2011) Se define productividad a los insumos que fueron utilizados en la intervención de la producción para el resultado del producto final.

Existen términos diferentes relacionados a la productividad como por ejemplo eficacia, eficiencia y/o efectividad, pero cada uno con un punto de vista diferente. (p.17)

Se establece que la siguiente investigación contienen similitudes entre las variables que la productividad tiene relación con la gestión por procesos por lo tanto aportaran para la organización.

Objetivo e Hipótesis específico 1

Se determina la relación entre el factor capital con la gestión por procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018. La prueba de Rho de Spearman nos indica que las variables obtuvieron correlación de 0,823 por lo tanto demuestra que su correlación es fuerte y positiva, su significancia menor a 0,05 por lo tanto la hipótesis es nula, quiere decir que se acepta la hipótesis el cual nos dice que la relación entre productividad y gestión por procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018 es muy fuerte y positiva.

De este modo Gutiérrez P. & Huamán F. (2014) indica que la productividad vienen hacer los resultados para la motivación de los colaboradores de la organización esto es clave para la incrementación de la productividad y así lograr los objetivos.

García A. (2011) indica que el factor capital: se denomina a todo tipo de inversión física para la elaboración del producto los cuales son denominados activos fijos como pueden ser equipos, maquinarias, herramientas. (p.19)

Dicho resultados guardan relación factor capital y gestión por procesos para alcanzar resultados de los indicadores productividad para el crecimiento de la organización.

Objetivo e Hipótesis específico 2

Se determina la relación entre factor gente con la gestión por procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018. La prueba de Rho de Spearman nos indica que las variables obtuvieron correlación de 0,669 por lo tanto demuestra que su correlación es fuerte y positiva, su significancia menor a 0,05 por lo tanto la hipótesis es nula, quiere decir que se acepta la hipótesis el cual nos dice que la relación entre productividad y gestión por procesos en una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018 es muy fuerte y positiva.

Gutiérrez P. & Huamán F. (2014) indica que la productividad vienen hacer los resultados para la motivación de los colaboradores de la organización esto es clave para la incrementación de la productividad y así lograr los objetivos.

García A. (2011) determina que factor Gente: se complementa con el factor capital por que uno depende del otro, el cual el factor humano es muy relevante en la cual se evalúa la productividad; hay organizaciones que necesitan más de manufacturas. (p.19)

Los resultados obtenidos nos indican que tienen relación factor gente y la gestión por procesos para lograr los objetivos en relación y que no influyan en las tareas de la organización.

Objetivo e Hipótesis específico 3

Se determina la relación entre factor tecnología de la productividad y la gestión por procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018. Mediante la prueba de Rho el nivel de significancia (bilateral) es menor a 0,05 se rechazó la hipótesis nula, las variables guardan correlación 0,632 es positiva muy fuerte la cual se acepta la hipótesis entre productividad y gestión por procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018.

Gutiérrez H. (2010) manifiesta que son procesos en el cual se obtienen resultados, la cual es medible a través de la productividad de las maquinarias y horas hombre, los recursos empleados para la producción sirve para generar resultados.

García A. (2011) manifiesta que el factor Tecnología: es muy importante y que ha revolucionado las industrias y a la vez reducido procesos, en el cual las computadoras brindan paquetes de software, servicios de información. (p.19)

Los resultados obtenidos nos manifiesta que tienen relación factor tecnología y la gestión por procesos por tal motivo se necesita programas, maquinarias para lograr los objetivos respecto a la gestión el cual contribuirá a la organización.

V. CONCLUSIONES

1. Para el objetivo general se concluyó que existe relación significativa entre productividad y gestión de procesos la cual los resultados fueron demostrados en la correlacion de Rho Spearman ,0797 y con sigificancia ,000 De tal manera demostramos que la productividad es provechosa para la empresa.
2. Referente al primer objetivo específico se concluyó que existe correlacion positiva entre factor capital y gestión de procesos fueron demostrados en la correlacion de Rho Spearman ,823 y con sigificancia ,000 De tal modo demostramos que las herramientas son necesarias para los procesos.
3. En cuanto al segundo objetivo específico se concluyó que existe correlacion positiva entre factor gente y gestión de procesos fueron demostrados en la correlacion de Rho Spearman ,669y con sigificancia ,000 El cual demuestra que el factor humano es muy importante para la gestión de la organización.
4. En cuanto al tercer objetivo específico se concluyó que existe correlacion positiva entre factor tecnologico y gestión de procesos fueron demostrados en la correlacion de Rho Spearman ,632 y con sigificancia ,000 Se demuestra que los servicios de información son indispensables para la gestión de procesos.

VI. RECOMENDACIONES

Dado los resultados se redactan las siguientes recomendaciones.

Se recomienda capacitar a todo el personal para perfeccionar los procesos en las distintas áreas que son muy importantes para la organización. (Tabla 38)

Se recomienda que existan controles de vigilancia para el personal para optimizar la producción, y a la vez controlar los procesos de producción. (Tabla 42)

Se sugiere que cuenten con un manual o capacitación para el personal para su adaptación a los programas que cuenta la organización, y así el personal tome interés sobre la importancia de la información. (Tabla 28 – 31).

Se aconseja que las capacitaciones sobre los procesos sean programadas a tiempo para el personal, para evitar ausencias e incomodidades y todos se sientan comprometidos con la organización. (Tabla 35)

Se recomienda contar con todas las herramientas necesarias para todo el personal para así ser más eficientes en sus procesos y producción en horas hombre. (Tabla 16)

REFERENCIAS

- Bernal C. (2010) Metodología de la investigación (3ªEd.) Colombia: Editorial Pearson
- Bonilla Pastor, Elsie (2010) Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas. Universidad de Lima, Fondo Editorial. ISBN 9972452417, 9789972452413
- Bravo J. (2012). Gestión de procesos con responsabilidad social. (1ªEd.) Chile: Editorial evolución S.A
- Camps D. (2016) importancia de la gestión por procesos. Disponible en <https://blog.cooltra.com/la-importancia-de-la-gestion-por-procesos/>
- Cantú A. (2011). Productividad y reducción de costos para la pequeña y mediana empresa. (2ºEd.). México: Editorial trillas, S.A de C.V.
- Carrasco, S. (2005). Metodología *de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* (1ªEd.) Perú: San Marcos.
- Carrasquilla A. (2016) La baja productividad y la caída del crecimiento en Colombia. Colombia. Disponible en <https://www.razonpublica.com/index.php/econom-y-sociedad-temas-29/9841-la-baja-productividad-y-la-ca%C3%ADda-del-crecimiento-en-colombia.html>
- Castellnou R. (2019) Blog Captio: revolucionando el business travel. Disponible en <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos>
- Coaguila, A. (2017). Repositorio UCSP. Obtenido de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_A_NT_MET.pdf
- Córdova E. (2014) La productividad es de las más bajas de la región. Perú. Disponible en <https://elcomercio.pe/economia/peru/productividad-peru-bajas-region-168820>
- CRUELLES, JOSE AGUSTIN (2012). Productividad e incentivos: Como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan. 1era edicion, Barcelona. Editorial: Marcombo S.A ISBN: 978-84-267-2036-8

- Defaz H. (2011) La productividad en el sector de la manufactura en el Ecuador. Recuperada de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/8468/2/TFLACSO-2011HBDH.pdf>
- Desposorio M. (2017) Tesis: Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa call center tele atento del Perú sac, plataforma BBVA continental, de la ciudad de Trujillo-2016. Recuperada de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9100/desposoriojara_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diaz R. (2017) Productividad en la economía peruana. Perú. Disponible en <https://gestion.pe/economia/productividad-economia-peruana-sectores-potencial-153397>
- Dominguez, Julian (2012) La gestión por procesos como técnica parra el éxito de las organizaciones. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2012/ifd1215l.pdf>
- Glenn B. (2008) Improving labor productivity through production control. Berkeley. Disponible en https://www.researchgate.net/profile/Glenn_Ballard/publication/290098363_Improving_labor_productivity_through_production_control/links/57ad19f308ae42ba52b296e1/Improving-labor-productivity-through-production-control.pdf
- Govindan K. (2014) Barriers analysis for green supply chain management implementation in Indian industries using analytic hierarchy process. Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527313003733>
- Gutiérrez H. (2010). *Calidad Total y productividad* (3Ed.). México D.F MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Gutierrez P. & Huaman F. (2014) Tesis: Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno oechsle-Huancayo. Recuperada de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2474/Gutierrez%20Huaman-Huaman%20Araujo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, H. & de la Vara, R. (2009). Control estadístico de calidad y seis sigma. 2° ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. 14º edición. México: McGraw Hill Interamericana.
- Macías B. & Martínez C. (2013) Productividad en la gestión financiera de las empresas del sector aluminio Orbis , Revista Científica Ciencias Humanas, Vol. 9 num.25 mayo-agosto, 2013, p. 135-163
- Maldonado (2015), Ángel. *Gestión De Procesos*. Edición Revisada, 2015, 225 p.
- Maldonado L. (2013) *Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango*, junio, 2013.
- Maldonado M. (2016) *Baja productividad. El fantasma del trabajo*. México. Disponible en <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/management/2016/08/31/baja-productividad-el-fantasma-del-trabajo>
- Mallar, Miguel (2010) *La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente*. Revista científica “Vision de futuro”, vol.13 num.1, enero-junio, 2010 Universidad Nacional de Misiones, Argentina. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Maqueda A. (2019) *La productividad se estanca en España por primera vez en 20 años*. España. Disponible en https://elpais.com/economia/2019/02/03/actualidad/1549215078_351976.html
- MARTÍNEZ, Fabián. (2014) *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora Cía. Ltda., del cantón Palora, provincia Morona Santiago*. Tesis (Magíster en Gestión Empresarial). Morona Santiago: Universidad Técnica Particular de Loja, 2014. 72 pp. Disponible en:
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11034/1/Mart%C3%ADnez%20Ort%C3%ADz%2c%20Fabi%C3%A1nXavier.pdf>
- Maza K. (2017) *Por que utilizar un sistema de gestión por procesos*. Perú. Disponible en <https://peru21.pe/mis-finanzas/utilizar-sistema-gestion-proceso-372890>

- Miranda J. & Toirac L. (2010) Indicadores de Productividad para la industria Dominicana Ciencia y Sociedad Vol. XXXV, num.2, abril-junio, 2010, p. 235-290 Republica Dominicana.
- Molinos M. (2016) Assessment of the Total Factor Productivity Change in the English and Welsh Water Industry: a Färe-Primont Productivity Index Approach. Disponible en <https://link.springer.com/article/10.1007/s11269-016-1346-2>
- Pacheco, G. (2014). Tesis: La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones (Tesis PUCP). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5325>
- PÉREZ, José (2012) Gestión por Procesos. 5.ª ed. Madrid: Esic Editorial, 2012. 44 pp. ISBN: 9788473568548
- Robles L. & Díaz P. (2017) Aplicando gestión por procesos en el sector salud del Perú. Perú. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>
- Rubén Huertas García, Rosa Domínguez Galcerán (2015) Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas. Volumen 4 de Economía (Universidad de Barcelona). 2015. ISBN 8447532623, 9788447532629
- Tamayo M. (2004) El proceso de la investigación científica (4ªEd.) Mexico: Editorial Limusa, S.A de C.V Grupo Noriega Editores.
- Varilias J. (2019) Adex: Mejora de la competitividad y productividad reducirá la pobreza, corrupción e informalidad. Peru. Disponible en <https://peru21.pe/economia/mejora-competitividad-productividad-reducira-pobreza-corrupcion-e-informalidad-458031>
- Vergara, A. (2017). Repocitorio Academico UPC. Obtenido de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621717/11/VERGARAL_A.pdf

ANEXOS

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 01 productividad	<p>Se define productividad a los insumos que fueron utilizados en la intervención de la producción para el resultado del producto final.</p> <p>Existen términos diferentes relacionados a la productividad como por ejemplo eficacia, eficiencia y/o efectividad, pero cada uno con un punto de vista diferente.</p> <p>García Cantú Alfonso (2011)</p>	<p>La productividad se evalúa tomando en cuenta los factores capital, gente y tecnológica en el análisis de sus atributos mediante un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	Factor capital	<p>Terreno</p> <p>Edificios</p> <p>Instalaciones</p> <p>Maquinaria</p> <p>Herramientas</p> <p>Útiles de trabajo</p>	Cuestionario
			Factor gente	<p>Productividad</p> <p>Hora-hombre</p> <p>Desempeño laboral</p>	
			Factor tecnología	<p>Servicios de información</p> <p>Programas</p> <p>Paquetes de software</p>	
Variable 02 gestión de procesos	<p>define que es una forma sistemática de comprender, identificar y elevar los procesos para el cumplimiento de estrategias del negocio para satisfacer a los clientes, indica que la gestión de procesos apoya en aumentar la producción y gestionar en mejorar los tiempos, costos, calidad.</p> <p>Carrasco Bravo Juan (2012)</p>	<p>La gestión de procesos se evalúa tomando en cuenta la gestión, la mejora y el rediseño de los procesos, en consideración a sus detalles menores, mediante un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	Describir los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Enseñanza - Capacitación - Inducción - Control de costos - Auditoria de procedimientos - Estandarización - Trabajo en equipo - Motivación 	Cuestionario
			Mejorar los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Perfección de procesos - Actividades nuevas - Orientación de procesos - Vigilancia de procesos 	
			Rediseñar los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Propuestas consistentes - Responsabilidad social - Alinear interés - Implementación de propuestas 	

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTES	Factor Capital	- TIPO
¿Cómo se relaciona la Productividad y la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018?	Determinar la relación de la Productividad con Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018.	La Productividad se relaciona significativamente con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018	Productividad	Factor gente Factor tecnología	Básica - DISEÑO No experimental
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	DEPENDIENTES	Describir procesos	
¿Cómo se relaciona el factor tecnológico y Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018? ¿Cómo se relaciona el factor capital y Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018? ¿Cómo se relaciona el factor humano y los Gestión de en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018?	a. Determinar la relación del Factor Capital con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018 b. Determinar la relación del Factor Gente con la Gestión de Procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018 c. Determinar la relación del Factor Tecnología con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo ANITA, 2018	a) El Factor Tecnológico se relaciona significativamente con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018 b. El Factor Capital significativamente con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018 c. El Factor Humano significativamente con la Gestión de procesos en una empresa de consumo masivo SANTA ANITA, 2018	Gestión de procesos	Mejora de procesos Rediseño de procesos	- TÉCNICA Encuesta - INSTRUMENTO Cuestionario - ENFOQUE Cuantitativo - MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS SPSS

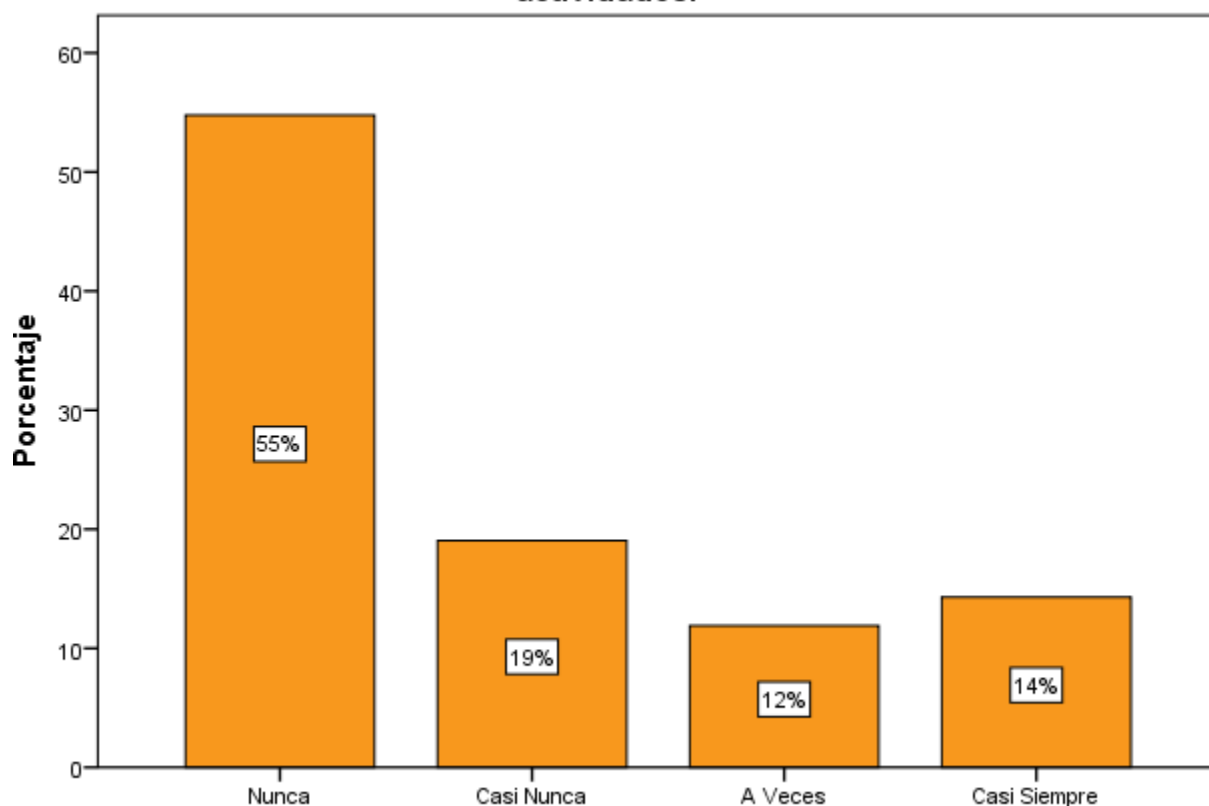
Tabla 14: Variable Productividad

La empresa cuenta con las herramientas necesarias para realizar todas sus actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	54,8	54,8	54,8
	Casi Nunca	8	19,0	19,0	73,8
	A Veces	5	11,9	11,9	85,7
	Casi Siempre	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

La empresa cuenta con las herramientas necesarias para realizar todas sus actividades.



La empresa cuenta con las herramientas necesarias para realizar todas sus actividades.

Interpretación: El 55% de los encuestados menciona que nunca se cuenta con herramientas necesarias y un 12 % menciona que a veces se cuenta.

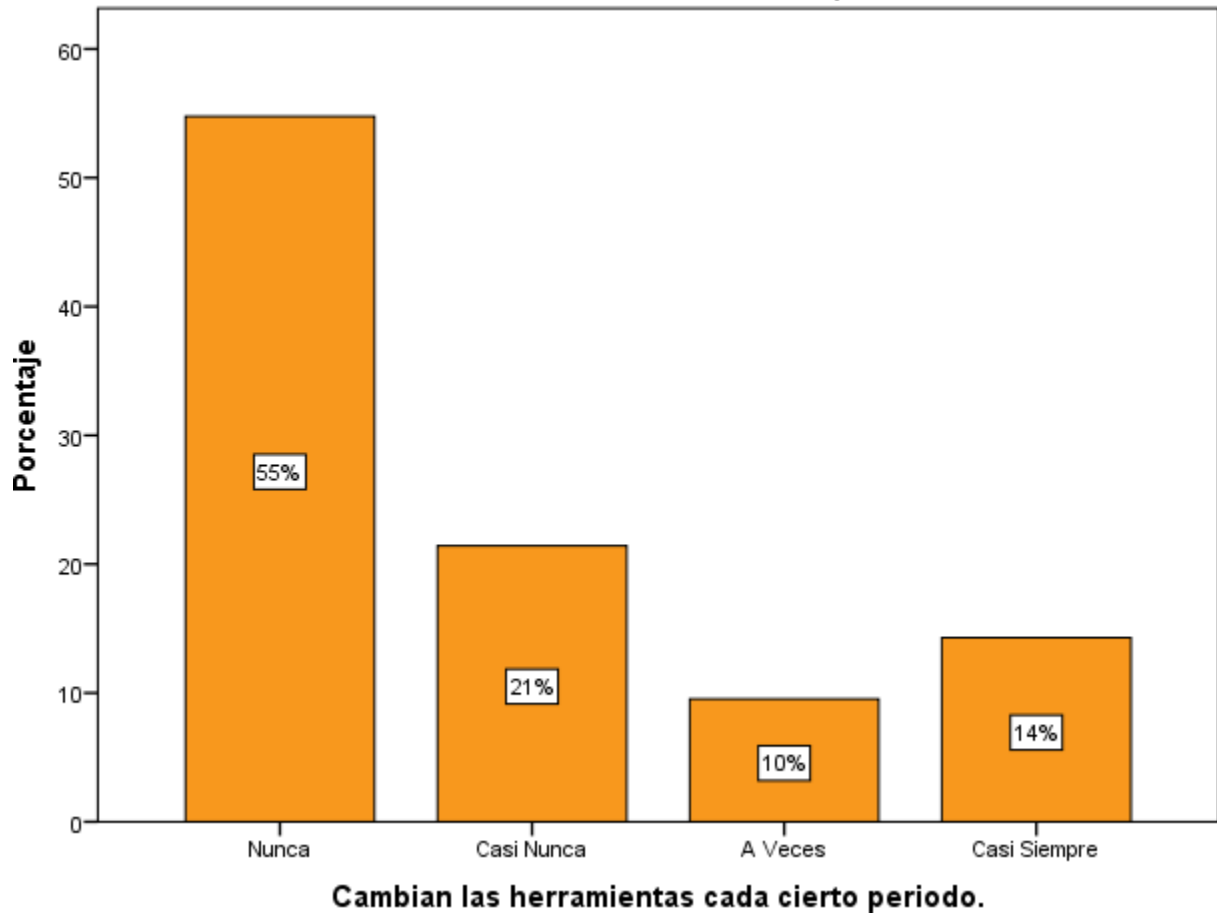
Tabla 15: Variable Productividad

Cambian las herramientas cada cierto periodo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	54,8	54,8	54,8
	Casi Nunca	9	21,4	21,4	76,2
	A Veces	4	9,5	9,5	85,7
	Casi Siempre	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Cambian las herramientas cada cierto periodo.



Interpretación: El 55% de los encuestados menciona que cambian las herramientas y un 10% menciona que no cambian.

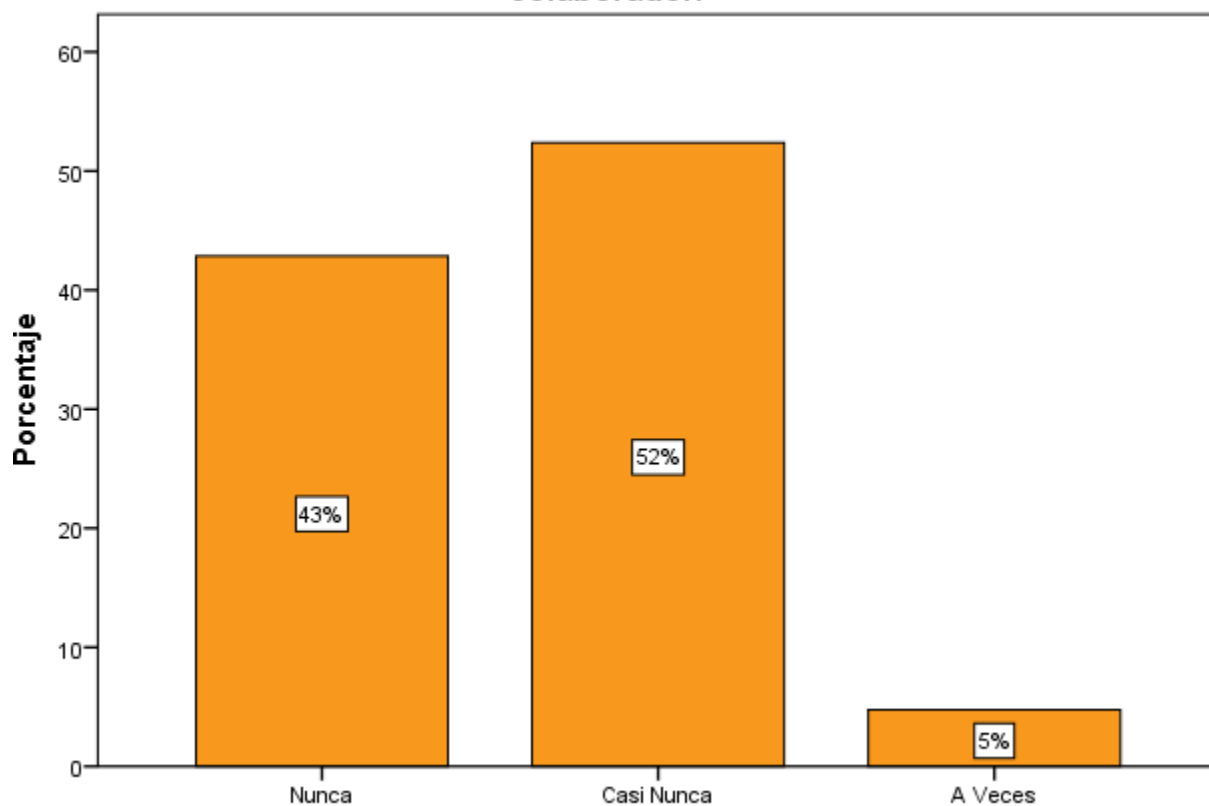
Tabla 16: Variable Productividad

Considera Ud. que todas las instalaciones cumplen con la necesidades del colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	42,9	42,9	42,9
	Casi Nunca	22	52,4	52,4	95,2
	A Veces	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera Ud. que todas las instalaciones cumplen con la necesidades del colaborador.



Considera Ud. que todas las instalaciones cumplen con la necesidades del colaborador.

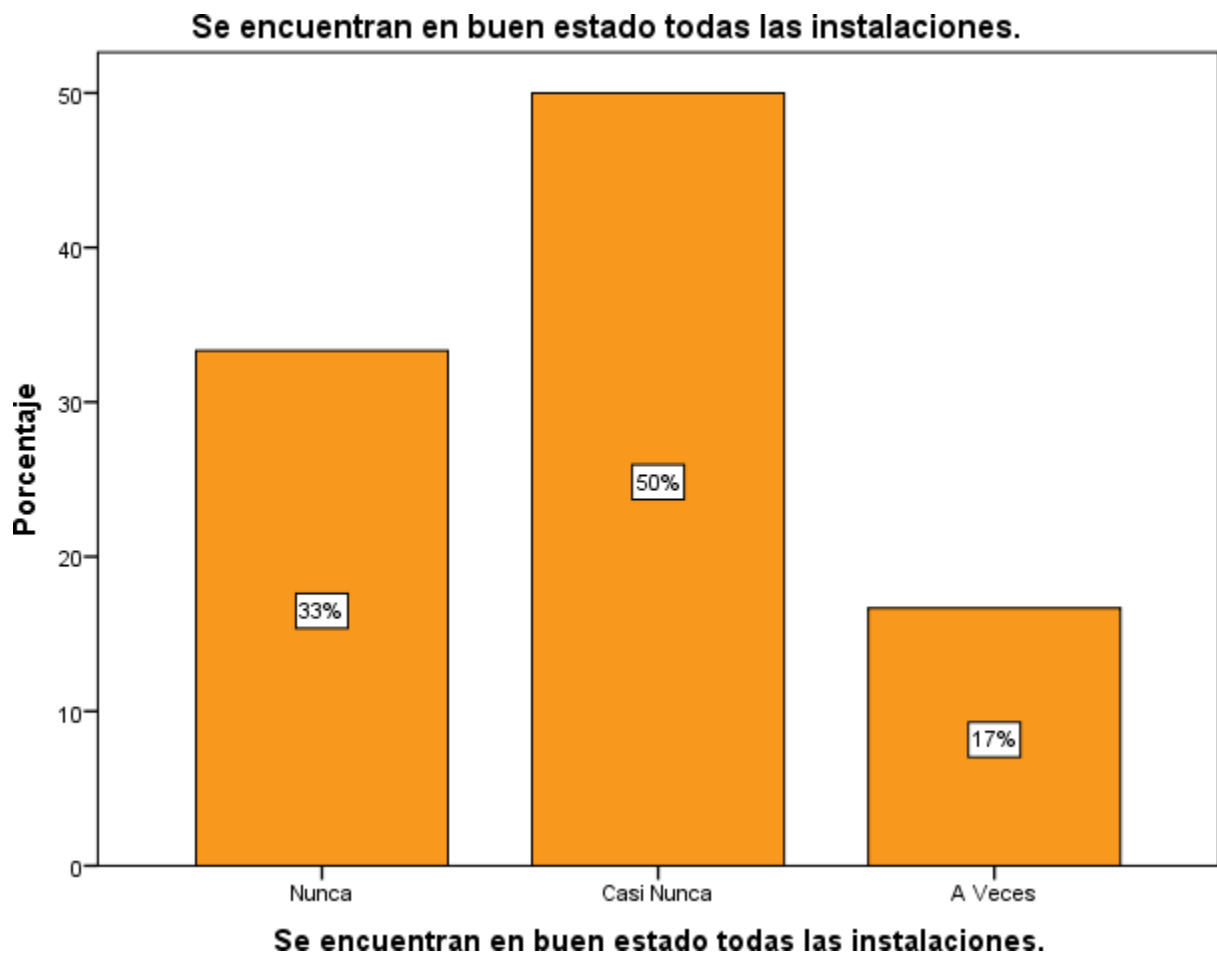
Interpretación: El 52% de los encuestados menciona que casi nunca se cumplen las necesidades y el 5% menciona que a veces se cumplen.

Tabla 17: Variable Productividad

Se encuentran en buen estado todas las instalaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	33,3	33,3	33,3
	Casi Nunca	21	50,0	50,0	83,3
	A Veces	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Interpretación: El 50% de los encuestados menciona que casi nunca se encuentran en buen estado y el 17% menciona que a veces se encuentran en buen estado.

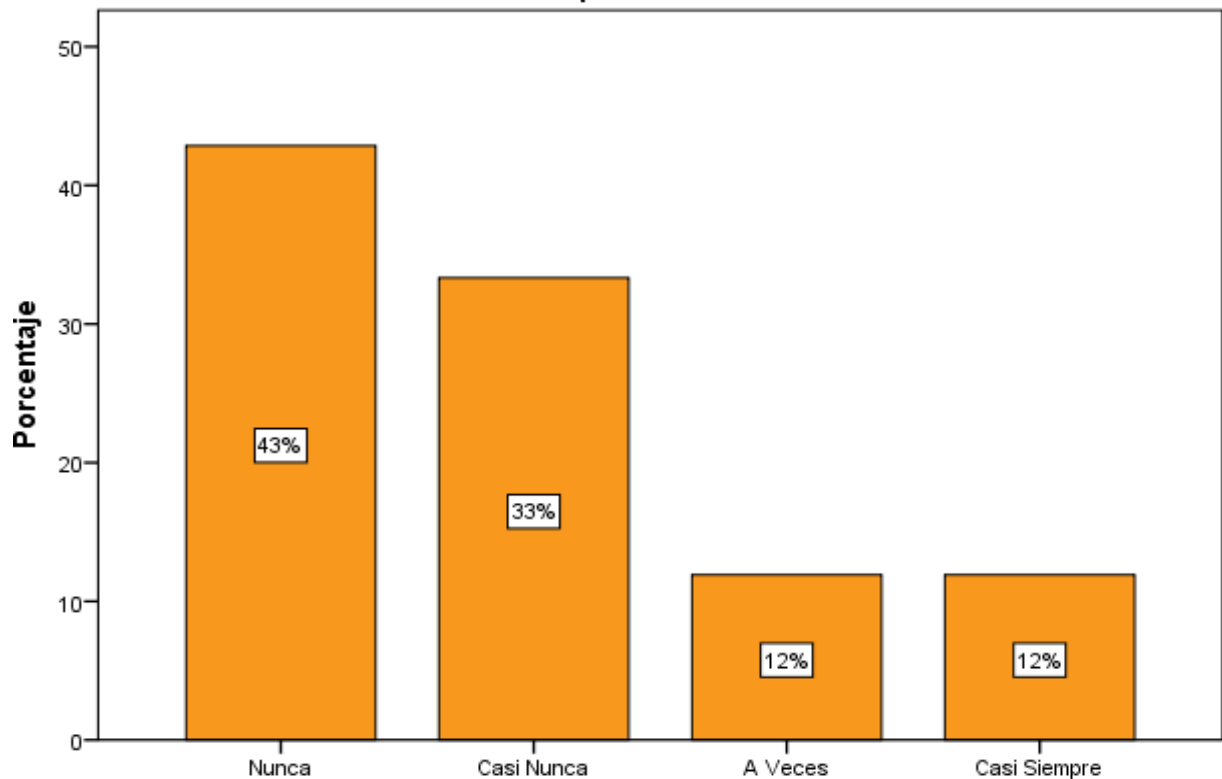
Tabla 18: Variable Productividad

Los colaboradores se encuentran abastecidos con útiles de oficina para no reducir su productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	42,9	42,9	42,9
	Casi Nunca	14	33,3	33,3	76,2
	A Veces	5	11,9	11,9	88,1
	Casi Siempre	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Los colaboradores se encuentran abastecidos con útiles de oficina para no reducir su productividad.



Los colaboradores se encuentran abastecidos con útiles de oficina para no reducir su productividad.

Interpretación: El 43% de los encuestados menciona que nunca se encuentran abastecidos y el 12% menciona que a veces y casi siempre se encuentran abastecidos.

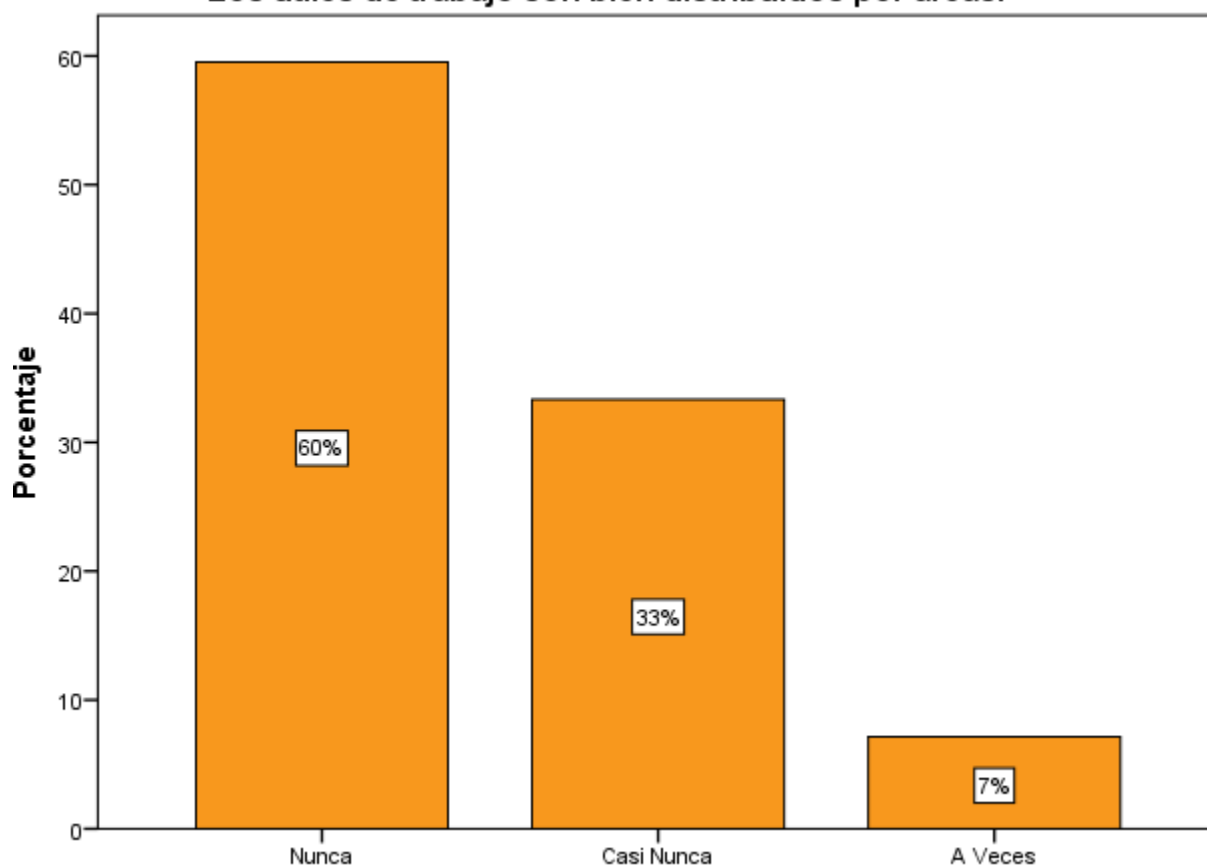
Tabla19: Variable Productividad

Los útiles de trabajo son bien distribuidos por áreas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	59,5	59,5	59,5
	Casi Nunca	14	33,3	33,3	92,9
	A Veces	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Los útiles de trabajo son bien distribuidos por áreas.



Los útiles de trabajo son bien distribuidos por áreas.

Interpretación: El 60% de los encuestados menciona que nunca son bien distribuidos y el 7% menciona que a veces son bien distribuidos.

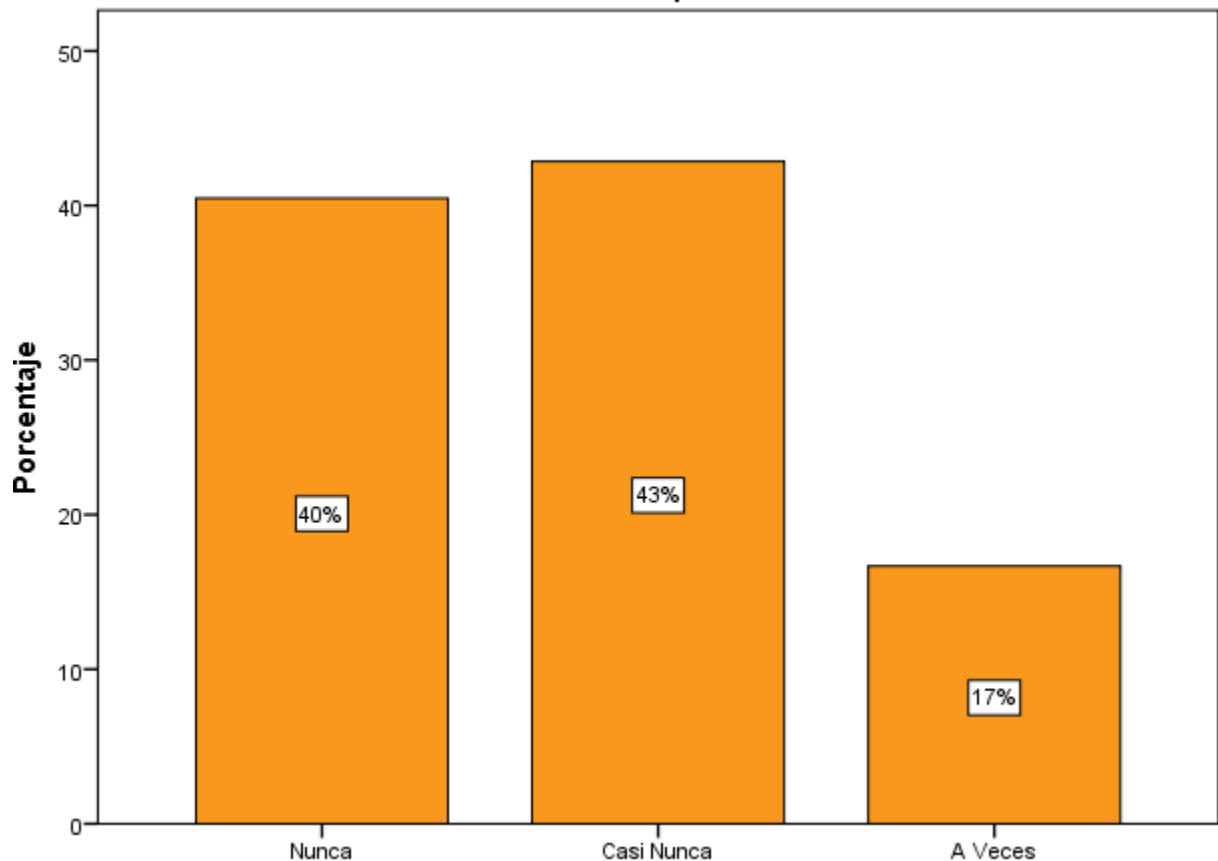
Tabla 20: Variable Productividad

Existen controles estrictos con respecto a las horas hombre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	40,5	40,5	40,5
	Casi Nunca	18	42,9	42,9	83,3
	A Veces	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Existen controles estrictos con respecto a las horas hombre.



Existen controles estrictos con respecto a las horas hombre.

Interpretación: El 43% de los encuestados menciona que casi nunca existen controles y el 17% menciona que a veces existen controles.

Tabla 21: Variable Productividad

Las horas hombres son bien remuneradas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	31,0	31,0	31,0
	Casi Nunca	25	59,5	59,5	90,5
	A Veces	3	7,1	7,1	97,6
	Siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia



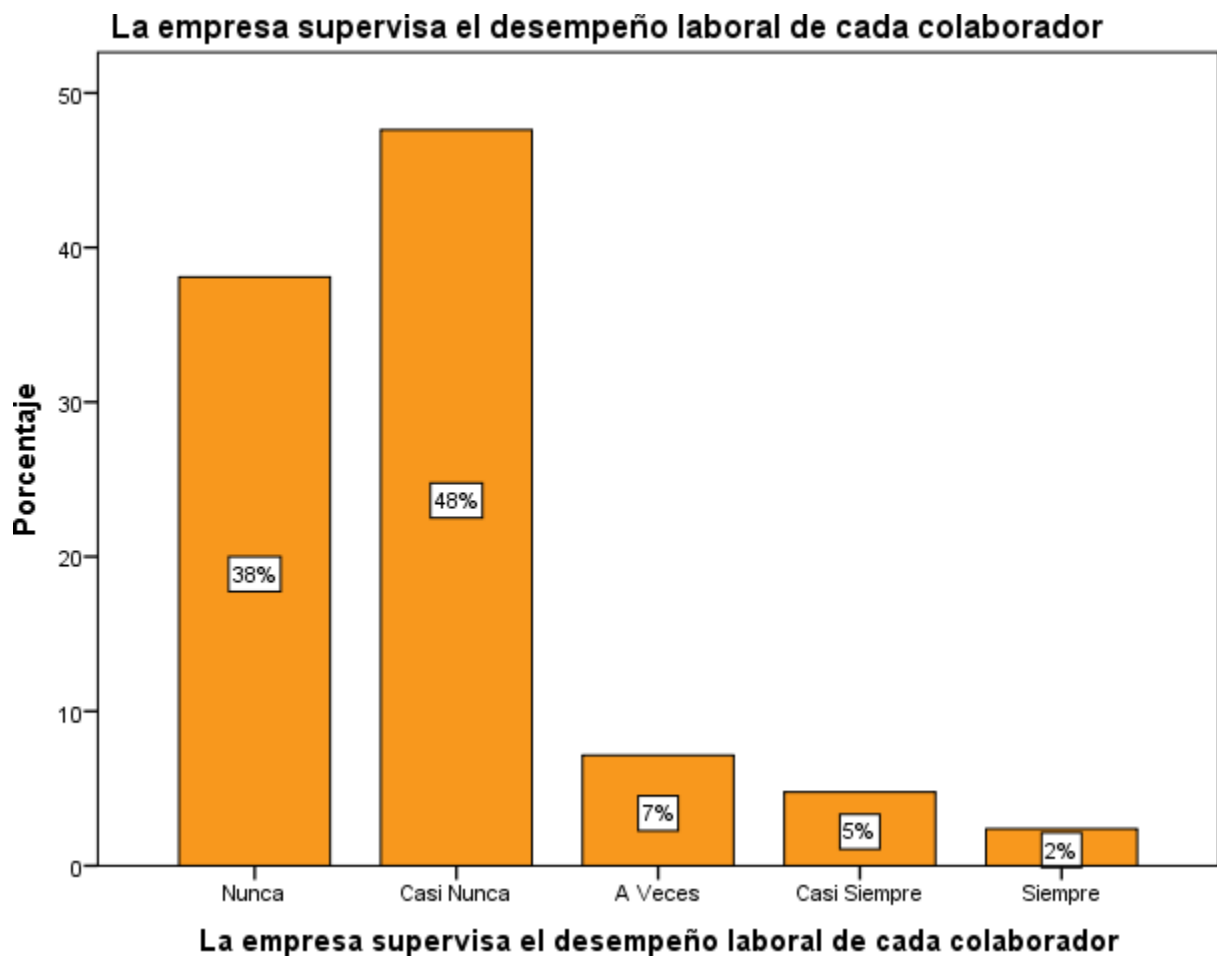
Interpretación: El 60% de los encuestados menciona que casi nunca son bien remuneradas y el 2% menciona que siempre son bien remuneradas.

Tabla 22: Variable Productividad

La empresa supervisa el desempeño laboral de cada colaborador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	38,1	38,1	38,1
	Casi Nunca	20	47,6	47,6	85,7
	A Veces	3	7,1	7,1	92,9
	Casi Siempre	2	4,8	4,8	97,6
	Siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Interpretación: El 48% de los encuestados menciona que casi nunca se supervisa el desempeño y el 2% que siempre se supervisa el desempeño.

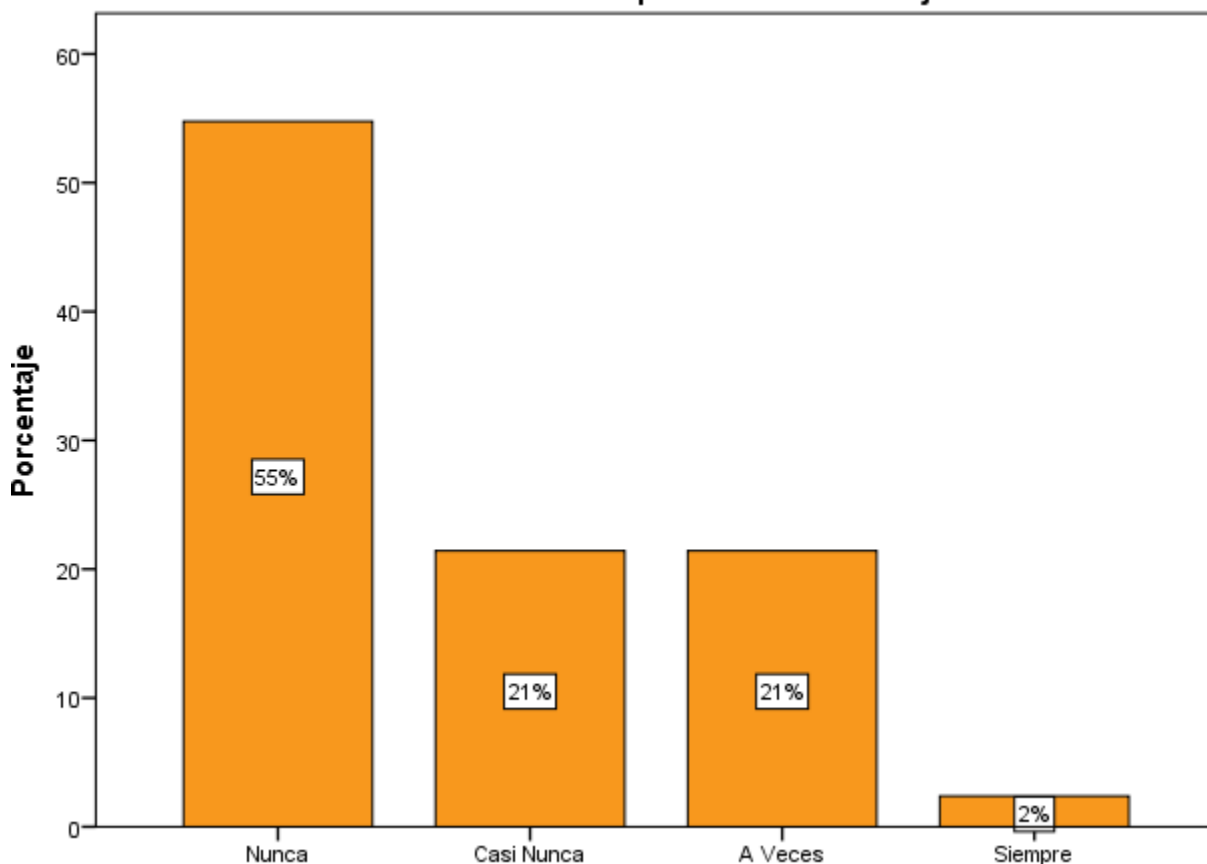
Tabla 23: Variable Productividad

Los colaboradores tienen buen desempeño dentro de su jornada laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	54,8	54,8	54,8
	Casi Nunca	9	21,4	21,4	76,2
	A Veces	9	21,4	21,4	97,6
	Siempre	1	2,4	2,4	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Los colaboradores tienen buen desempeño dentro de su jornada laboral.



Los colaboradores tienen buen desempeño dentro de su jornada laboral.

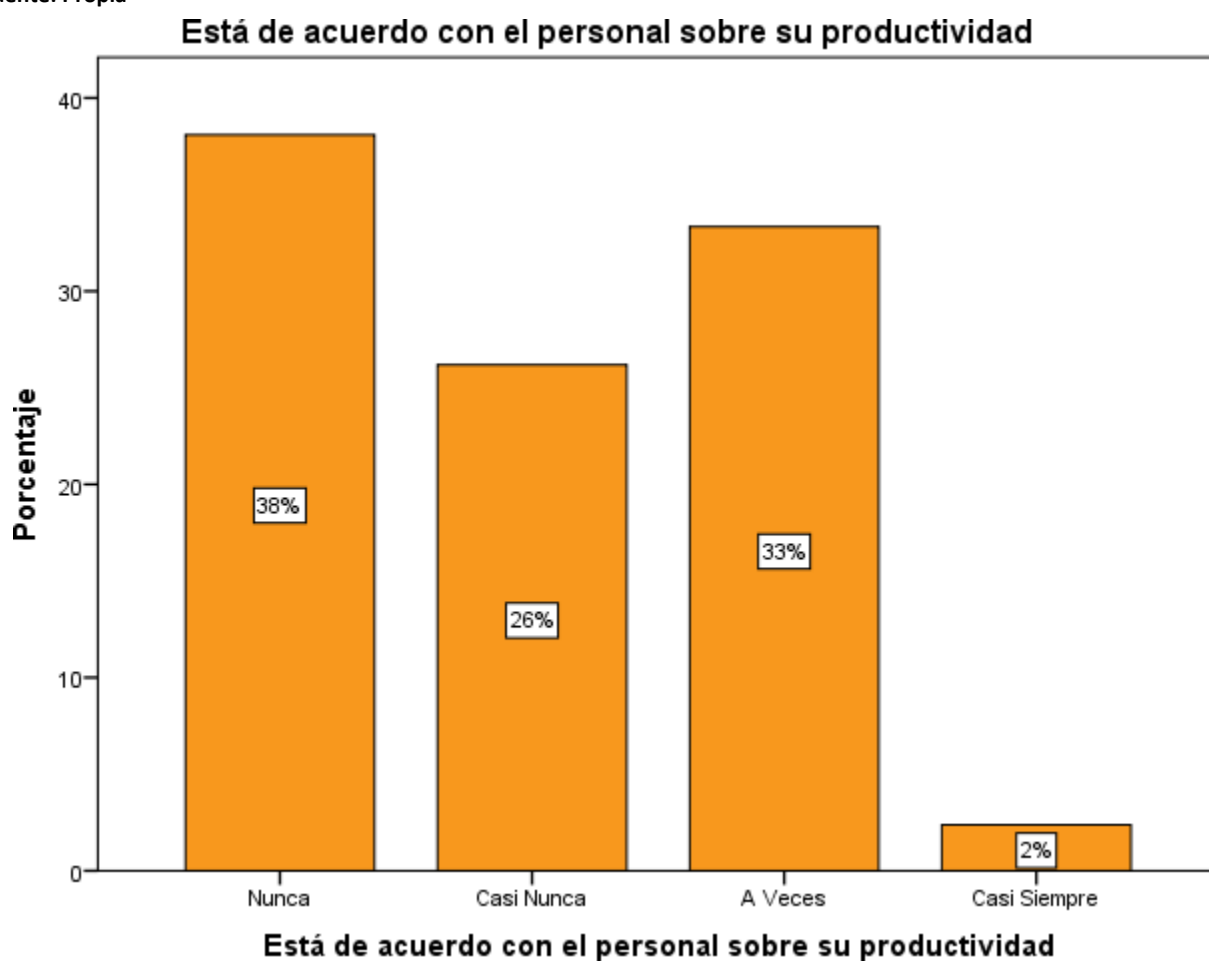
Interpretación: El 55% de los encuestados menciona que nunca tienen buen desempeño y el 2% menciona que siempre tienen buen desempeño.

Tabla 24: Variable Productividad

Está de acuerdo con el personal sobre su productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	38,1	38,1	38,1
	Casi Nunca	11	26,2	26,2	64,3
	A Veces	14	33,3	33,3	97,6
	Casi Siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Interpretación: El 38% de los encuestados menciona que nunca están de acuerdo y el 2% que casi siempre están de acuerdo.

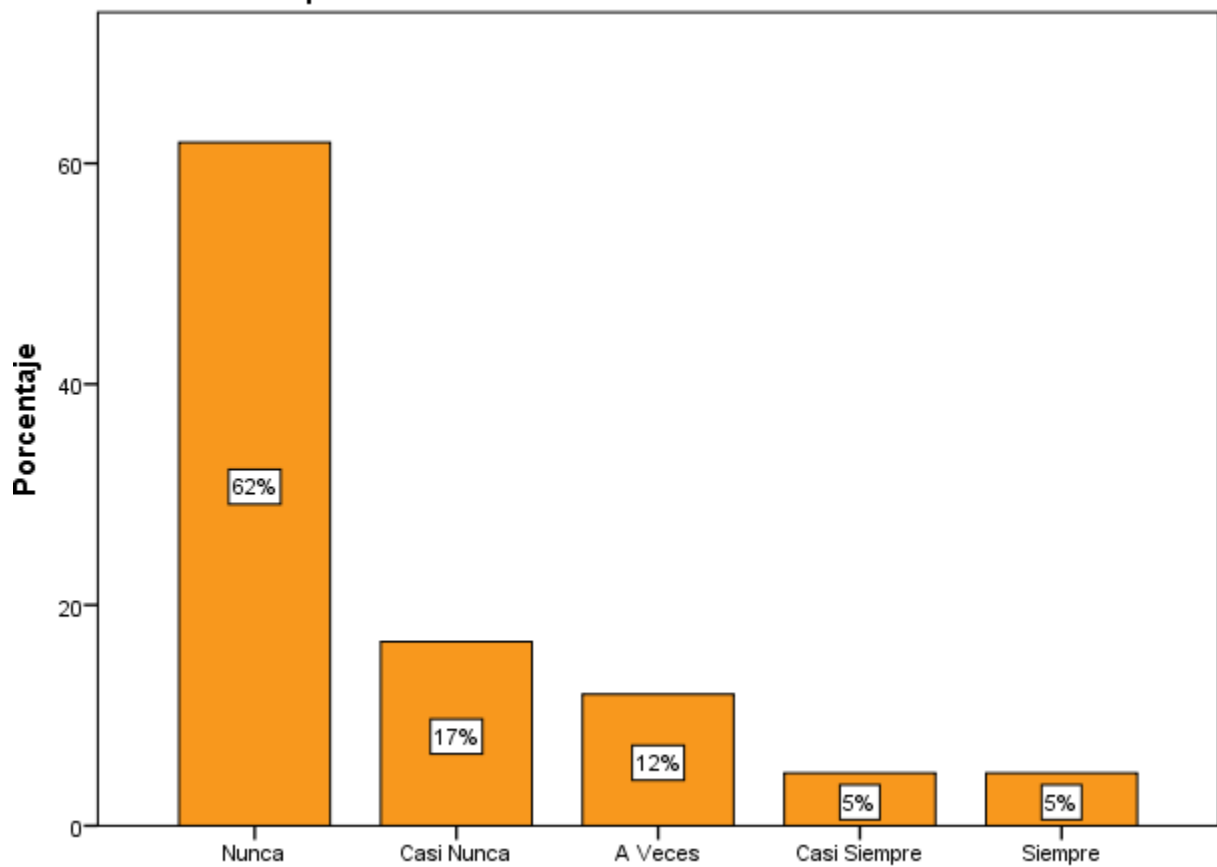
Tabla 25: Variable Productividad

La productividad es incrementada mes a mes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	61,9	61,9	61,9
	Casi Nunca	7	16,7	16,7	78,6
	A Veces	5	11,9	11,9	90,5
	Casi Siempre	2	4,8	4,8	95,2
	Siempre	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

La productividad es incrementada mes a mes.



La productividad es incrementada mes a mes.

Interpretación: El 62% de los encuestados menciona que nunca es incrementada y el 5% que siempre y casi siempre es incrementado.

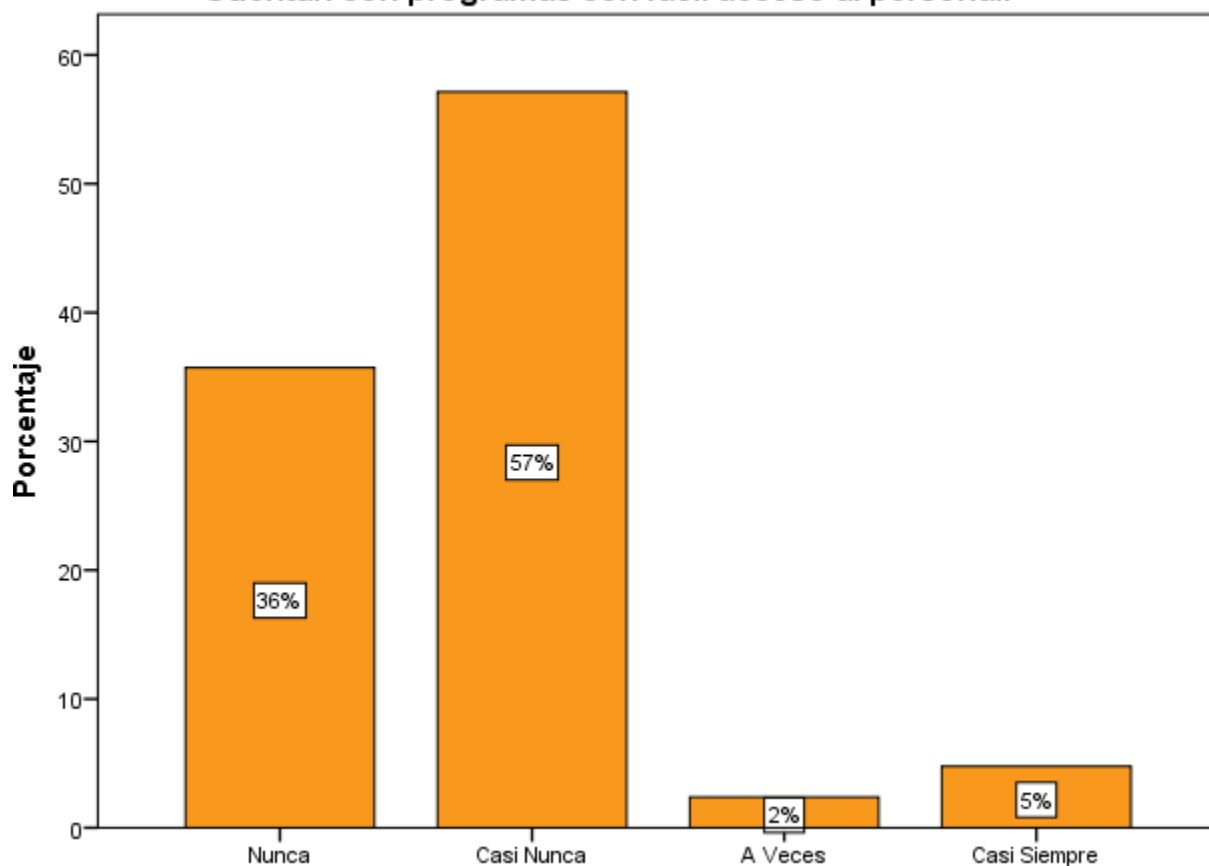
Tabla 26: Variable Productividad

Cuentan con programas con fácil acceso al personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	35,7	35,7	35,7
	Casi Nunca	24	57,1	57,1	92,9
	A Veces	1	2,4	2,4	95,2
	Casi Siempre	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Cuentan con programas con fácil acceso al personal.



Cuentan con programas con fácil acceso al personal.

Interpretación: El 57% de los encuestados menciona que casi nunca cuentan con programas y el 2% menciona que a veces cuentan con programas.

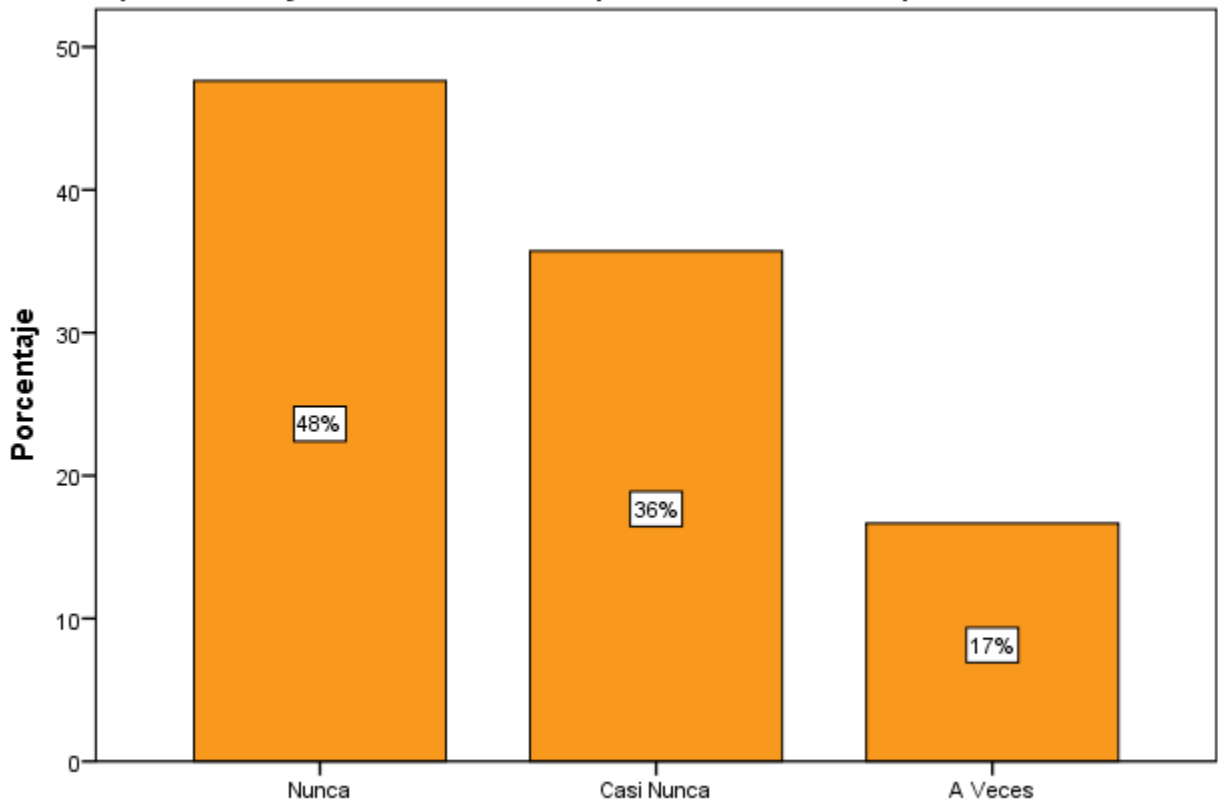
Tabla 27: Variable Productividad

El programa utilizado por la empresa el sistema SAP permite recolectar datos de productos y los colaboradores poseen habilidades para su uso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	47,6	47,6	47,6
	Casi Nunca	15	35,7	35,7	83,3
	A Veces	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

El programa utilizado por la empresa el sistema SAP permite recolectar datos de productos y los colaboradores poseen habilidades para su uso.



El programa utilizado por la empresa el sistema SAP permite recolectar datos de productos y los colaboradores poseen habilidades para su uso.

Interpretación: El 48% de los encuestados menciona que nunca recolectan datos y el 17% menciona que a veces recolectan datos.

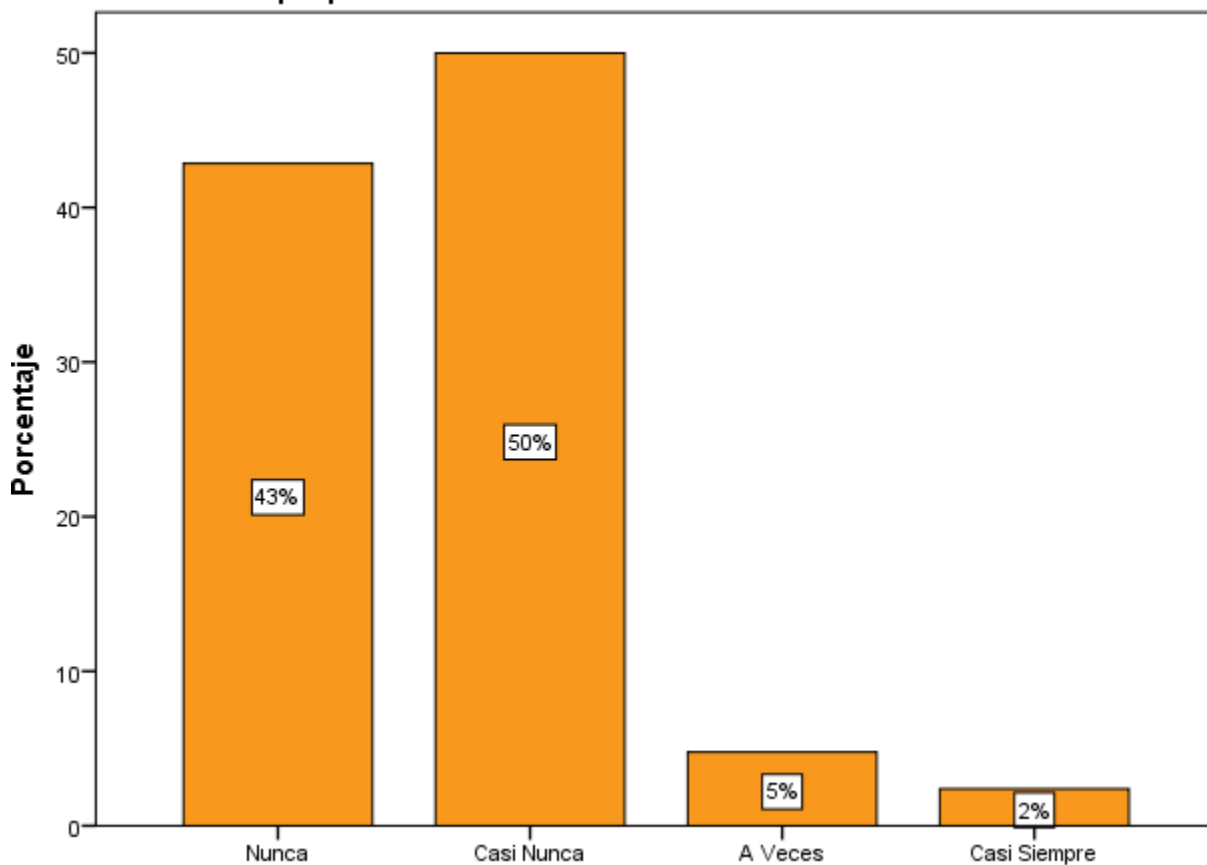
Tabla 28: Variable Productividad

Los paquetes de software sufren caídas de sistema.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	42,9	42,9	42,9
	Casi Nunca	21	50,0	50,0	92,9
	A Veces	2	4,8	4,8	97,6
	Casi Siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Los paquetes de software sufren caídas de sistema.



Los paquetes de software sufren caídas de sistema.

Interpretación: El 50% de los encuestados menciona que casi nunca sufren caídas de sistema y el 2% menciona que casi siempre sufren caídas de sistema.

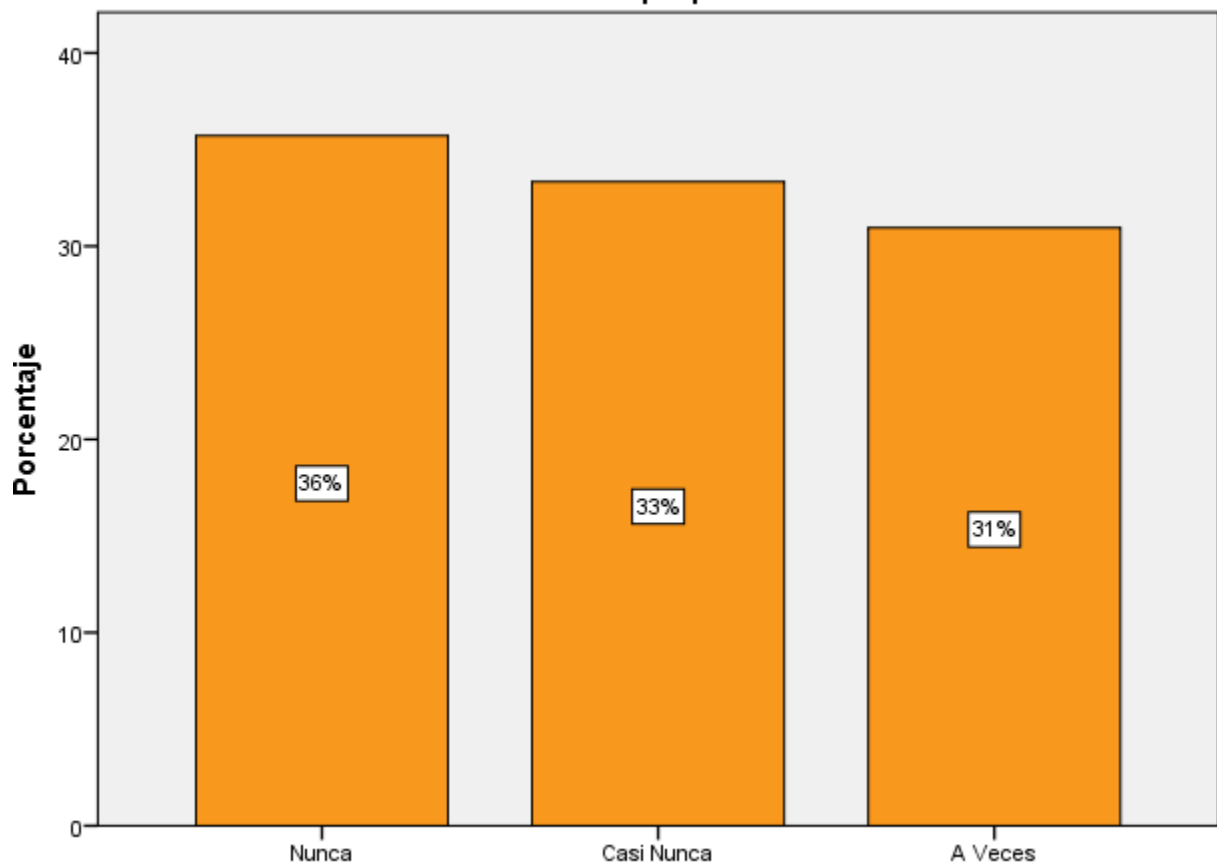
Tabla 29: Variable Productividad

Las actualizaciones del sistema de los paquetes de software se mantiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	35,7	35,7	35,7
	Casi Nunca	14	33,3	33,3	69,0
	A Veces	13	31,0	31,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Las actualizaciones del sistema de los paquetes de software se mantiene



Las actualizaciones del sistema de los paquetes de software se mantiene

Interpretación: El 36% de los encuestados menciona que nunca se mantiene y el 31% menciona que a veces se mantiene.

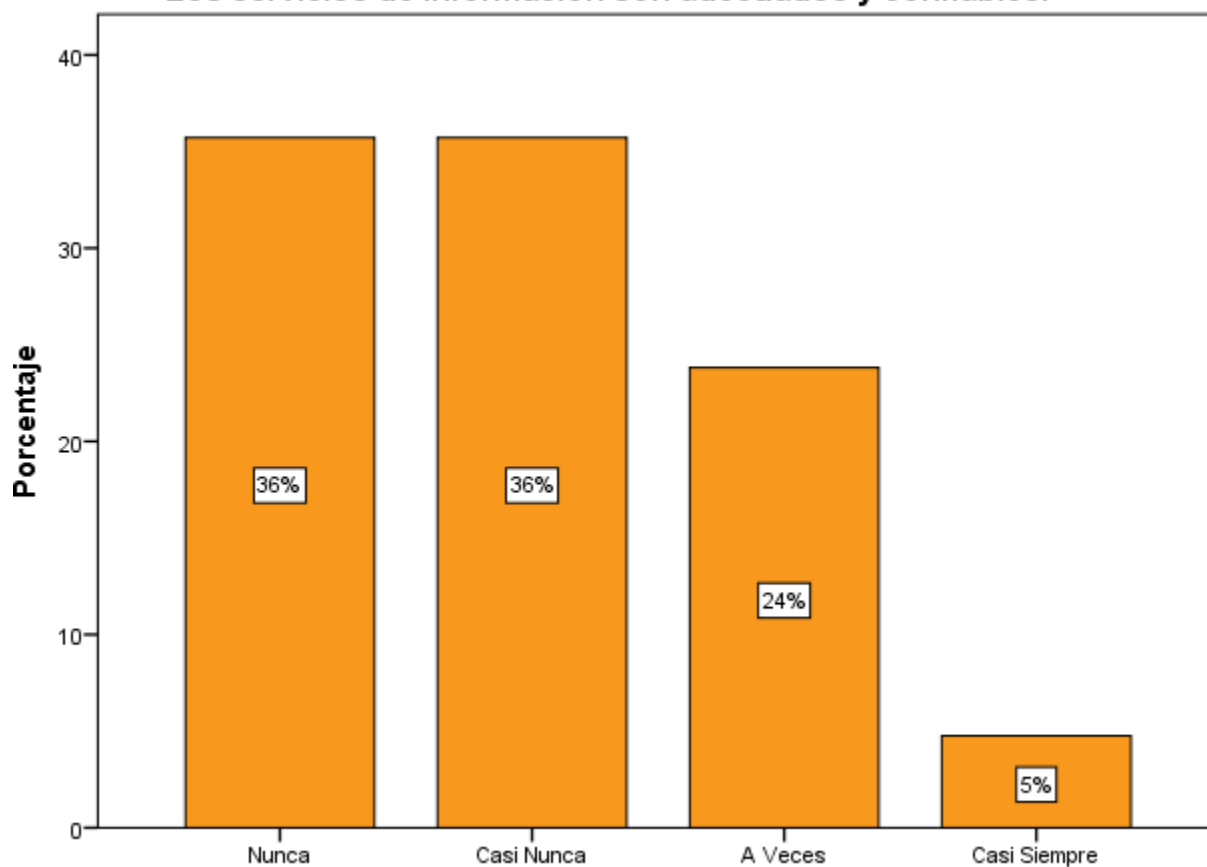
Tabla 30: Variable Productividad

Los servicios de información son adecuados y confiables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	35,7	35,7	35,7
	Casi Nunca	15	35,7	35,7	71,4
	A Veces	10	23,8	23,8	95,2
	Casi Siempre	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Los servicios de información son adecuados y confiables.



Los servicios de información son adecuados y confiables.

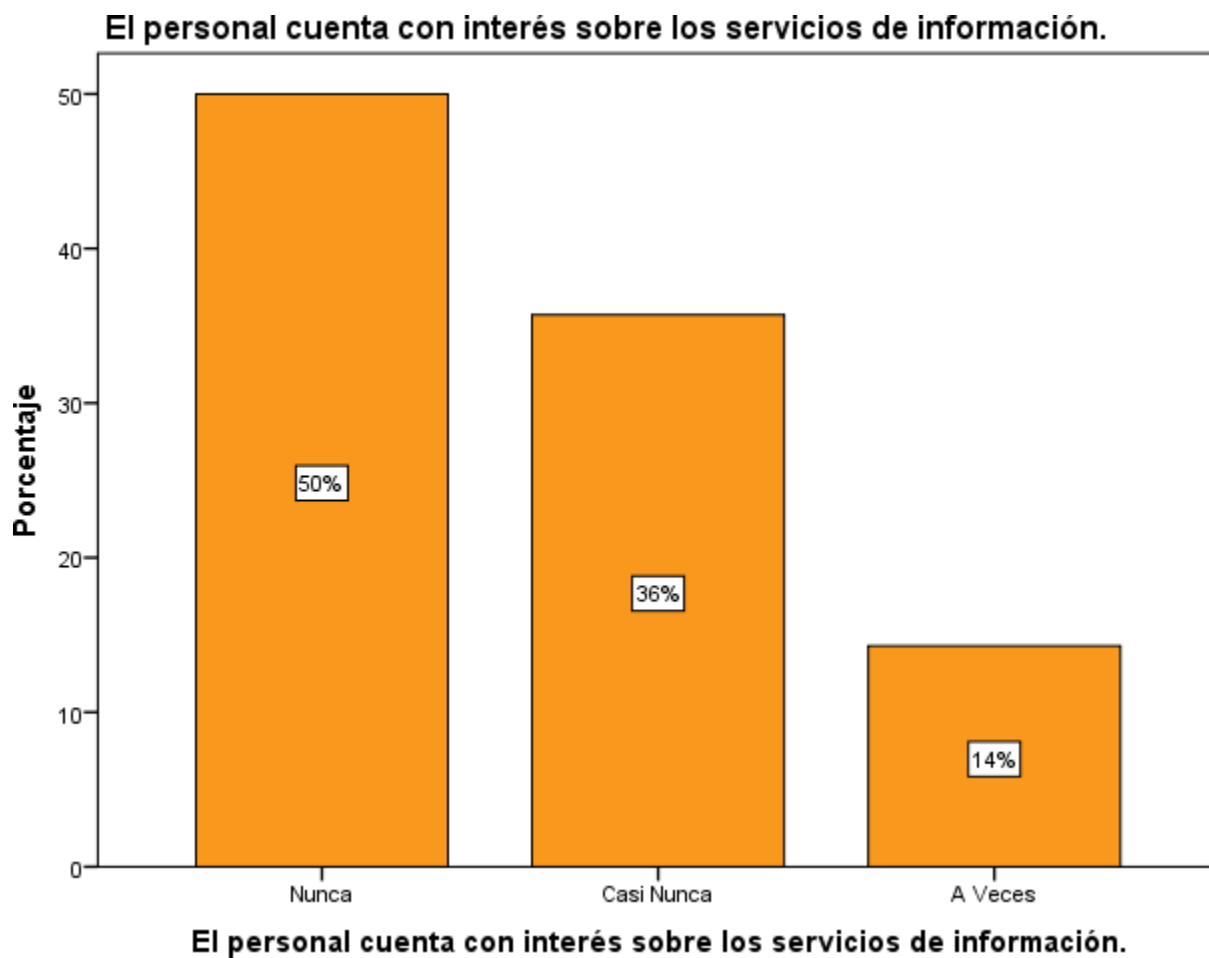
Interpretación: El 36% de los encuestados menciona que nunca y casi nunca son adecuados y el 5% menciona que casi siempre son adecuados.

Tabla 31: Variable Productividad

El personal cuenta con interés sobre los servicios de información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	50,0	50,0	50,0
	Casi Nunca	15	35,7	35,7	85,7
	A Veces	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Interpretación: El 50% de los encuestados menciona que nunca cuenta con interés y el 14% menciona que a veces cuenta con interés.

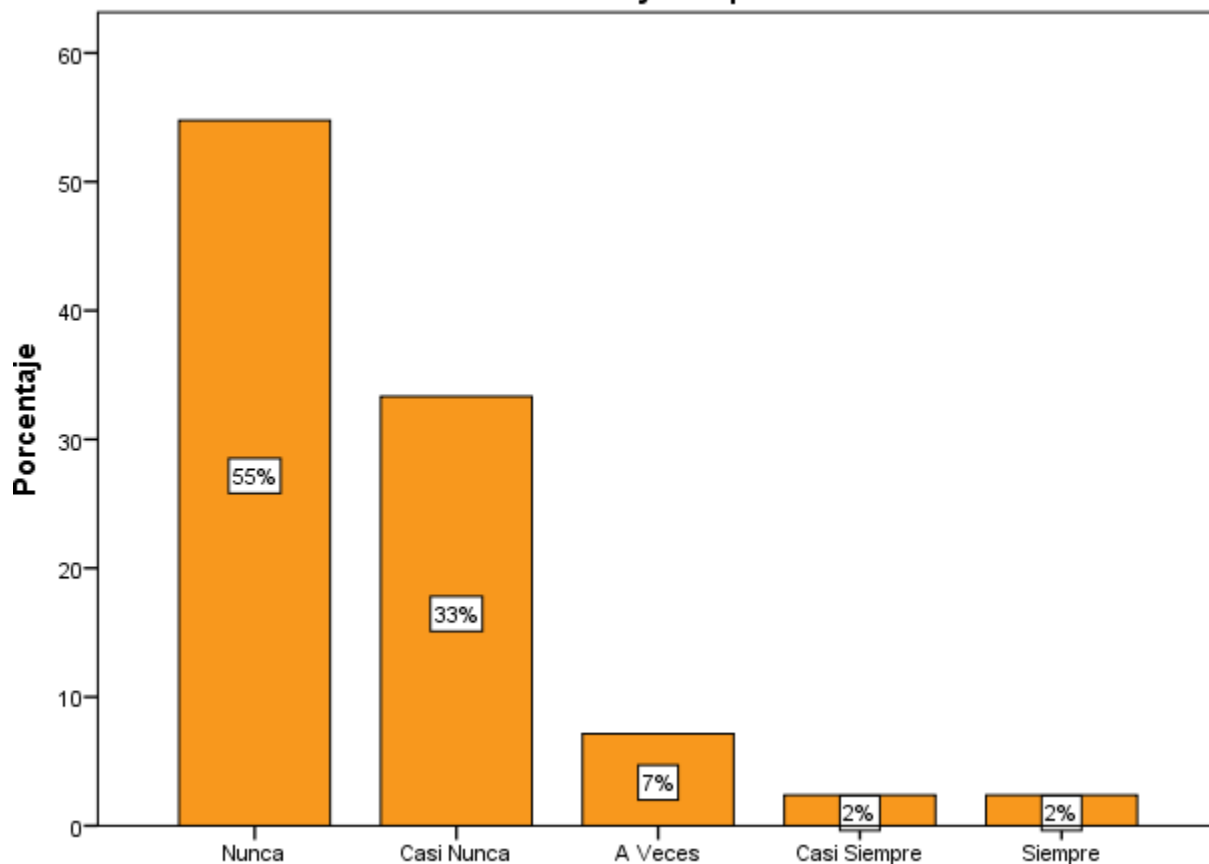
Tabla 32: Variable Gestión de procesos

Toda la información es comunicada y compartida en todas las áreas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	54,8	54,8	54,8
	Casi Nunca	14	33,3	33,3	88,1
	A Veces	3	7,1	7,1	95,2
	Casi Siempre	1	2,4	2,4	97,6
	Siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Toda la información es comunicada y compartida en todas las áreas.



Toda la información es comunicada y compartida en todas las áreas.

Interpretación: El 55% de los encuestados menciona que nunca es comunicada y el 2% menciona que siempre y casi siempre son comunicadas.

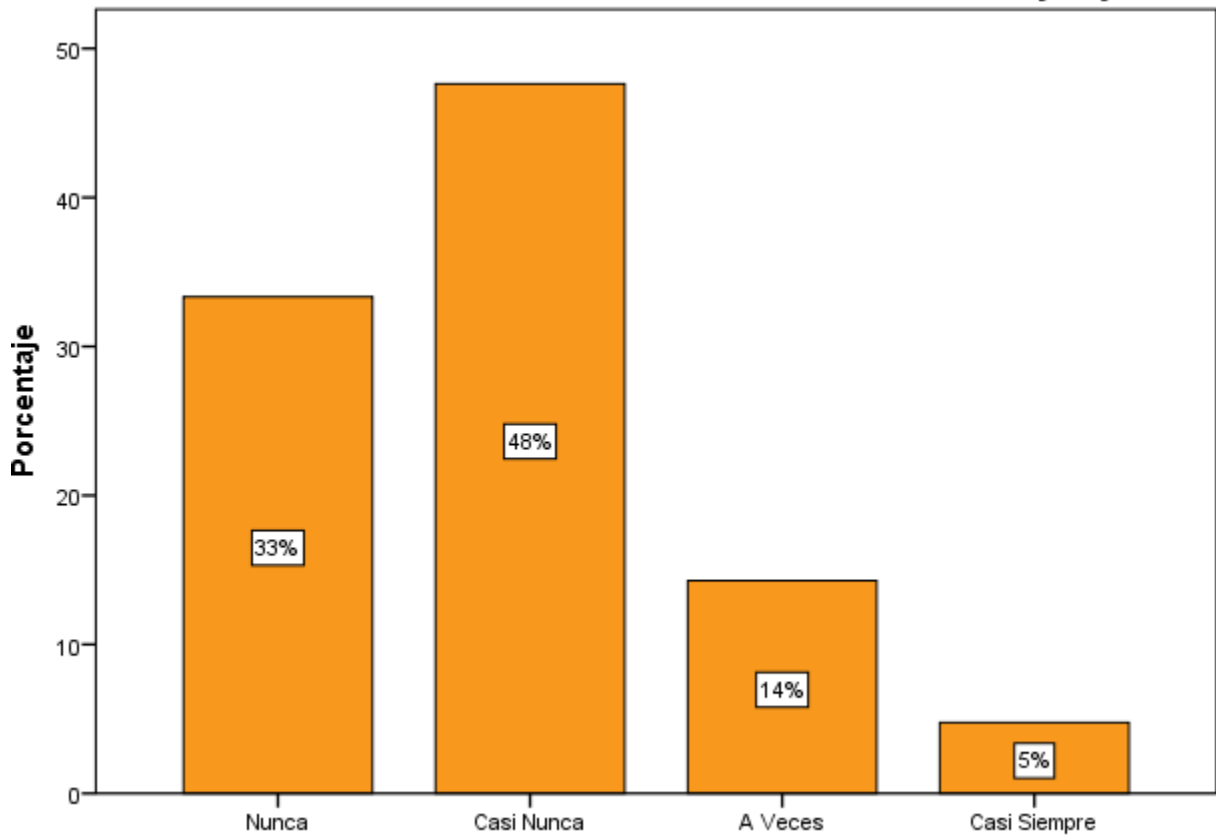
Tabla33: Variable Gestión de procesos

La comunicación en todos los turnos es difundida de manera clara y objetiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	33,3	33,3	33,3
	Casi Nunca	20	47,6	47,6	81,0
	A Veces	6	14,3	14,3	95,2
	Casi Siempre	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

La comunicación en todos los turnos es difundida de manera clara y objetiva.



La comunicación en todos los turnos es difundida de manera clara y objetiva.

Interpretación: El 48% de los encuestados menciona que casi nunca es difundida y el 55% menciona que casi siempre es difundida.

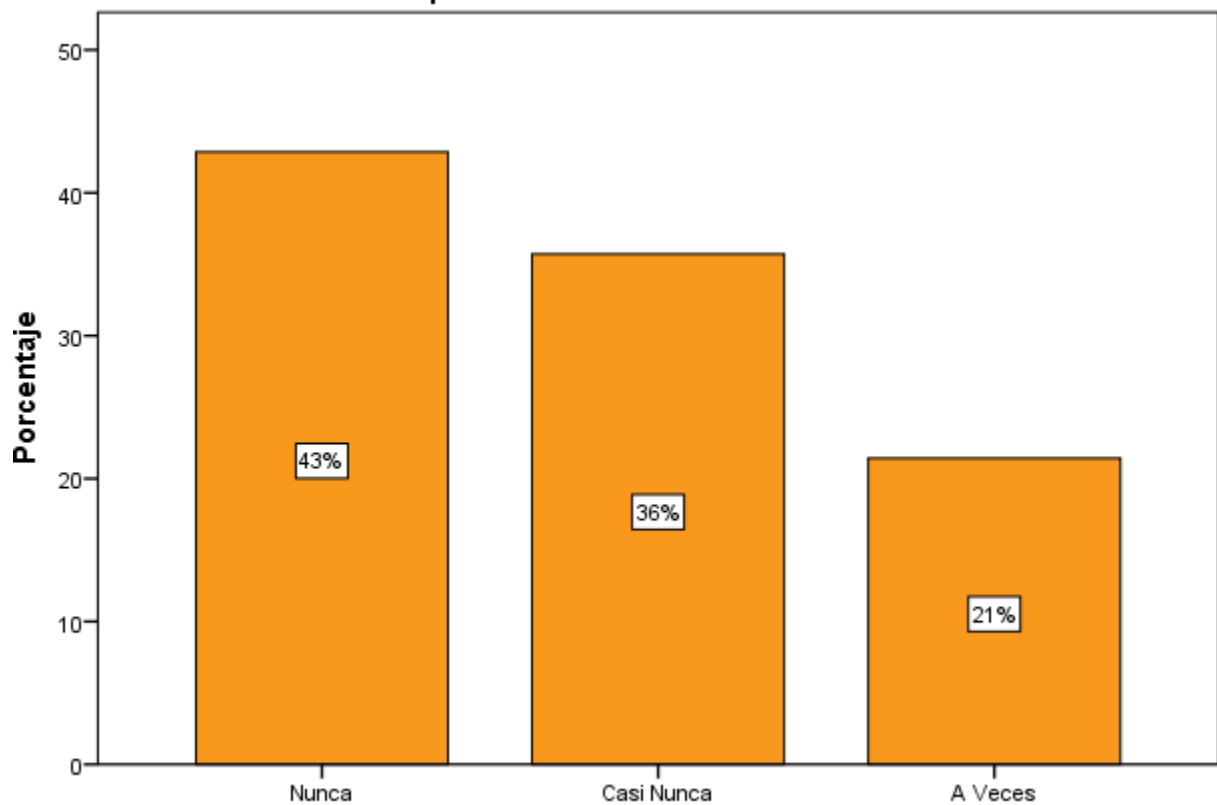
Tabla34: Variable Gestión de procesos

Considera que las capacitaciones que se brindan a los colaboradores son aprovechados al máximo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	42,9	42,9	42,9
	Casi Nunca	15	35,7	35,7	78,6
	A Veces	9	21,4	21,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera que las capacitaciones que se brindan a los colaboradores son aprovechados al máximo.



Considera que las capacitaciones que se brindan a los colaboradores son aprovechados al máximo.

Interpretación: El 43% de los encuestados menciona que nunca son aprovechados y el 21% menciona que son aprovechados.

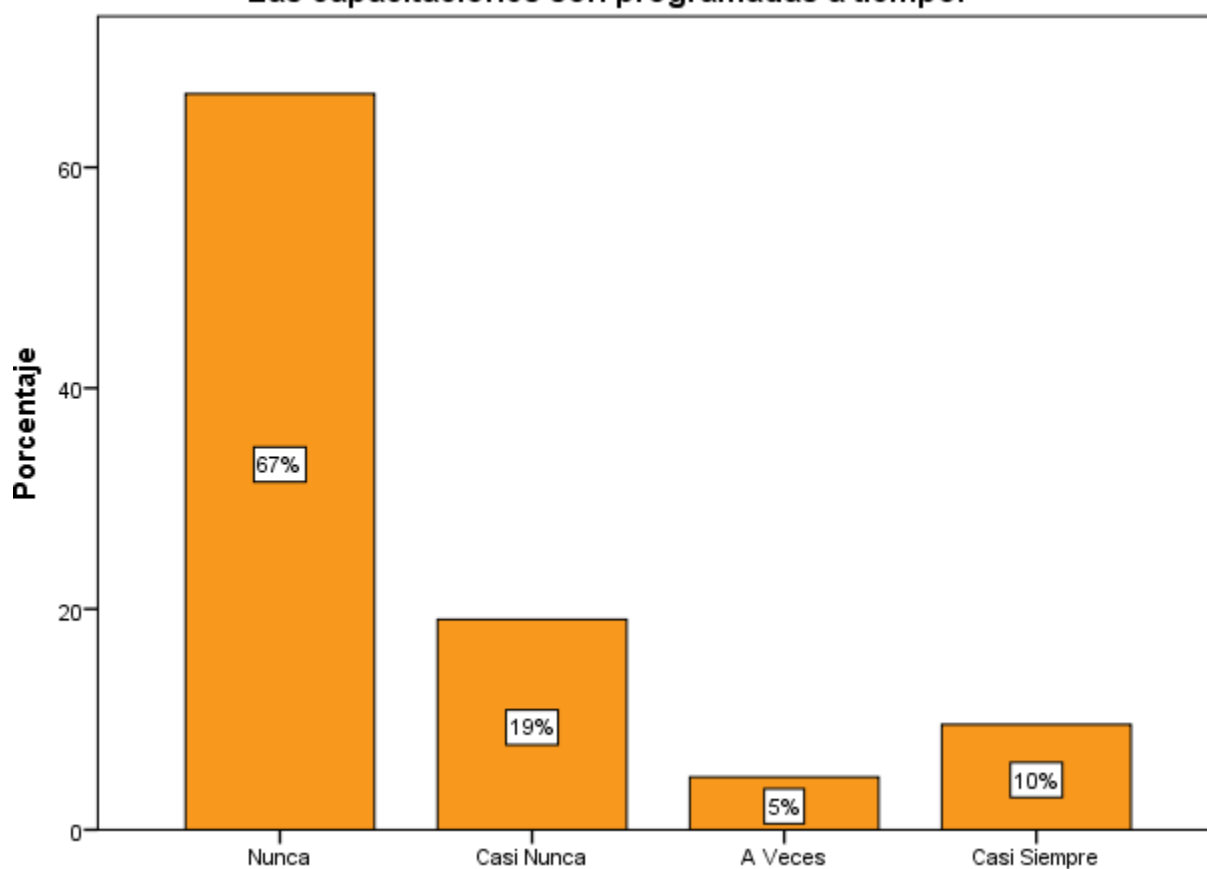
Tabla35: Variable Gestión de procesos

Las capacitaciones son programadas a tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	66,7	66,7	66,7
	Casi Nunca	8	19,0	19,0	85,7
	A Veces	2	4,8	4,8	90,5
	Casi Siempre	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Las capacitaciones son programadas a tiempo.



Las capacitaciones son programadas a tiempo.

Interpretación: El 67% de los encuestados menciona que son programadas y el 5% menciona que a veces son programadas.

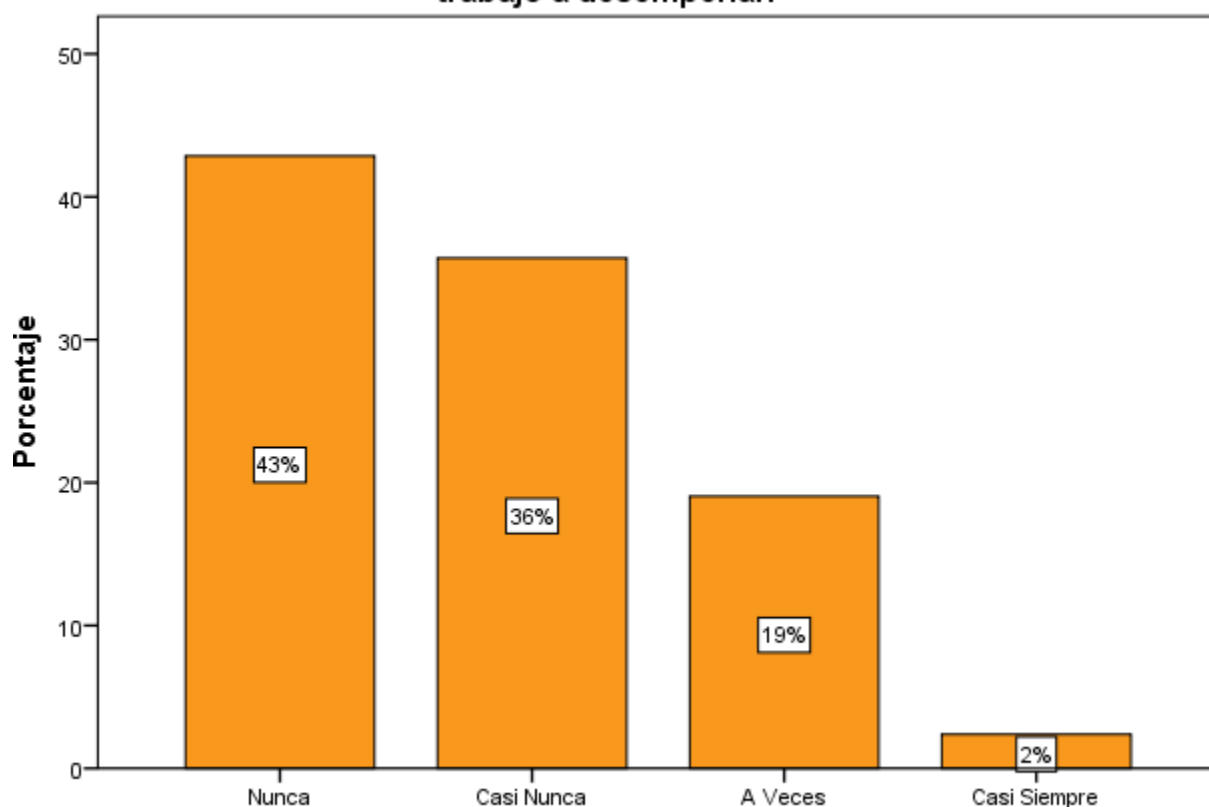
Tabla 36: Variable Gestión de procesos

Las inducciones que se brindan al personal están relacionadas al puesto de trabajo a desempeñar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	42,9	42,9	42,9
	Casi Nunca	15	35,7	35,7	78,6
	A Veces	8	19,0	19,0	97,6
	Casi Siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Las inducciones que se brindan al personal están relacionadas al puesto de trabajo a desempeñar.



Las inducciones que se brindan al personal están relacionadas al puesto de trabajo a desempeñar.

Interpretación: El 43% de los encuestados menciona que están relacionados y el 2% menciona que casi siempre están relacionados.

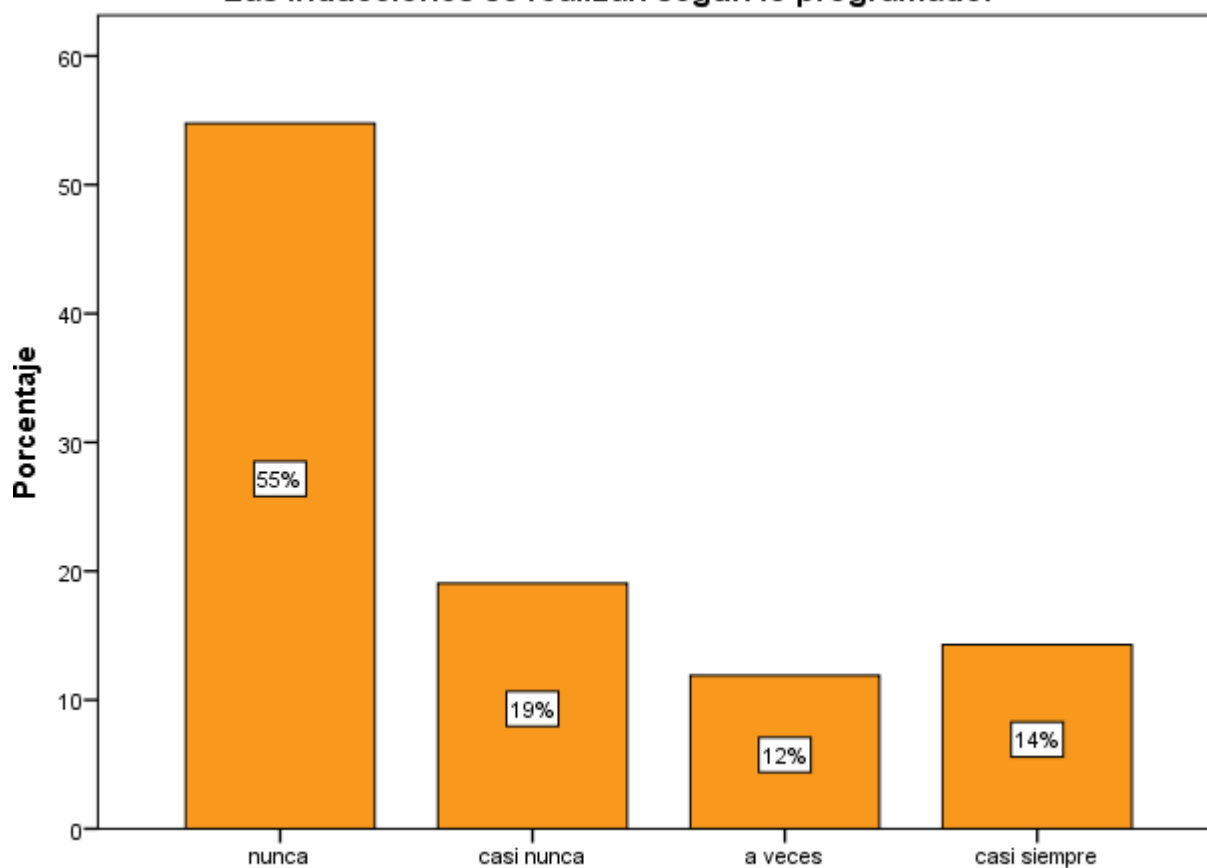
Tabla37: Variable Gestión de procesos

Las inducciones se realizan según lo programado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	23	54,8	54,8	54,8
	casi nunca	8	19,0	19,0	73,8
	a veces	5	11,9	11,9	85,7
	casi siempre	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Las inducciones se realizan según lo programado.



Las inducciones se realizan según lo programado.

Interpretación: El 55% de los encuestados menciona que nuncase realizan y el 12% menciona que a veces se realizan.

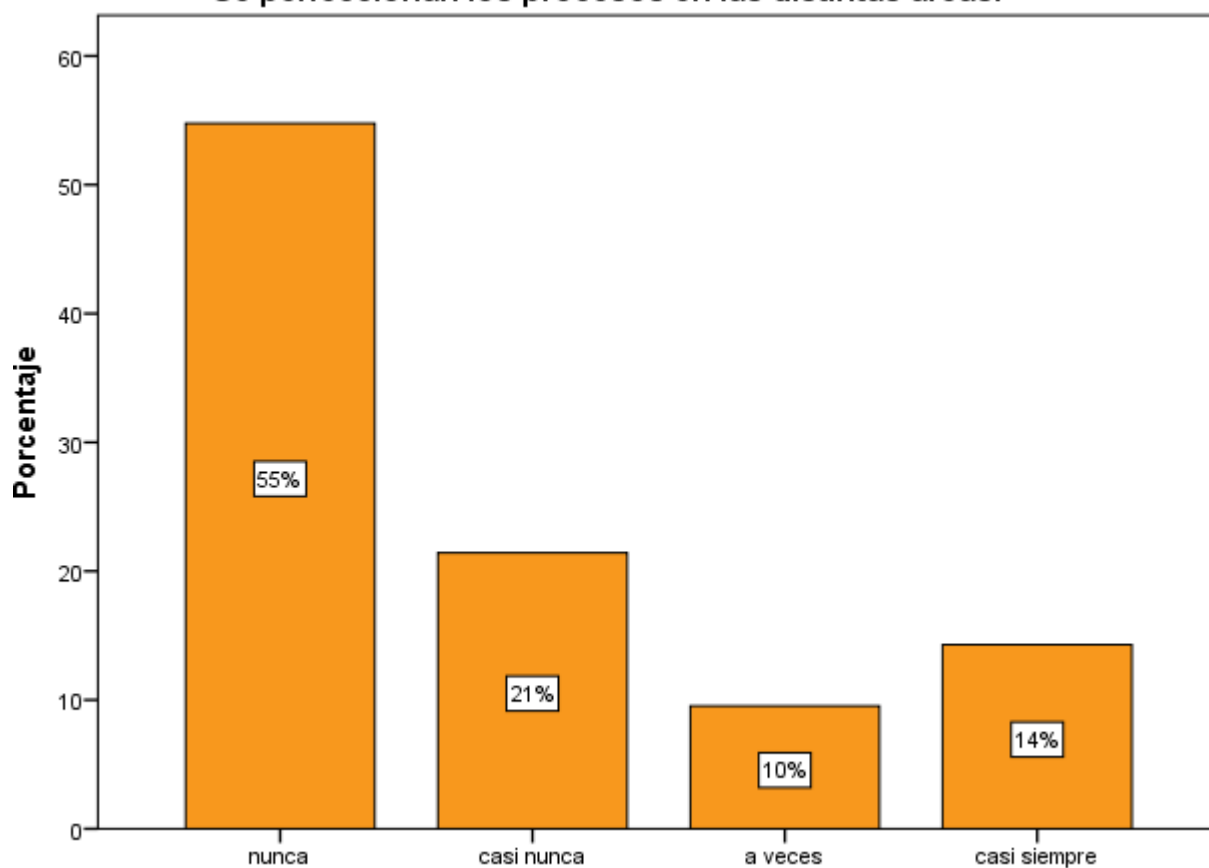
Tabla 38: Variable Gestión de procesos

Se perfeccionan los procesos en las distintas áreas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	23	54,8	54,8	54,8
	casi nunca	9	21,4	21,4	76,2
	a veces	4	9,5	9,5	85,7
	casi siempre	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Se perfeccionan los procesos en las distintas áreas.



Se perfeccionan los procesos en las distintas áreas.

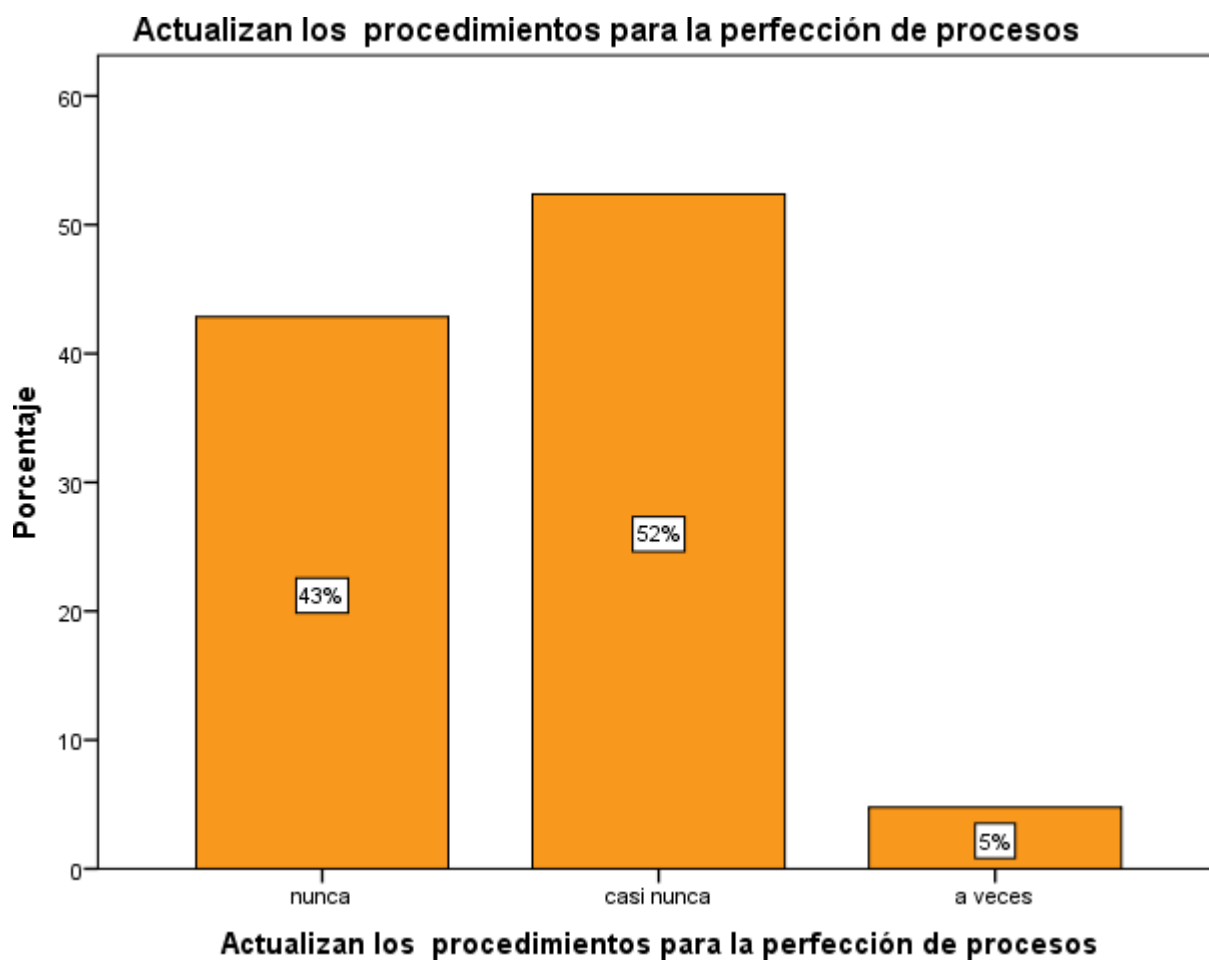
Interpretación: El 55% de los encuestados menciona que nunca se perfeccionan y el 10% menciona que a veces se perfeccionan.

Tabla39: Variable Gestión de procesos

Actualizan los procedimientos para la perfección de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	18	42,9	42,9	42,9
	casi nunca	22	52,4	52,4	95,2
	a veces	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia



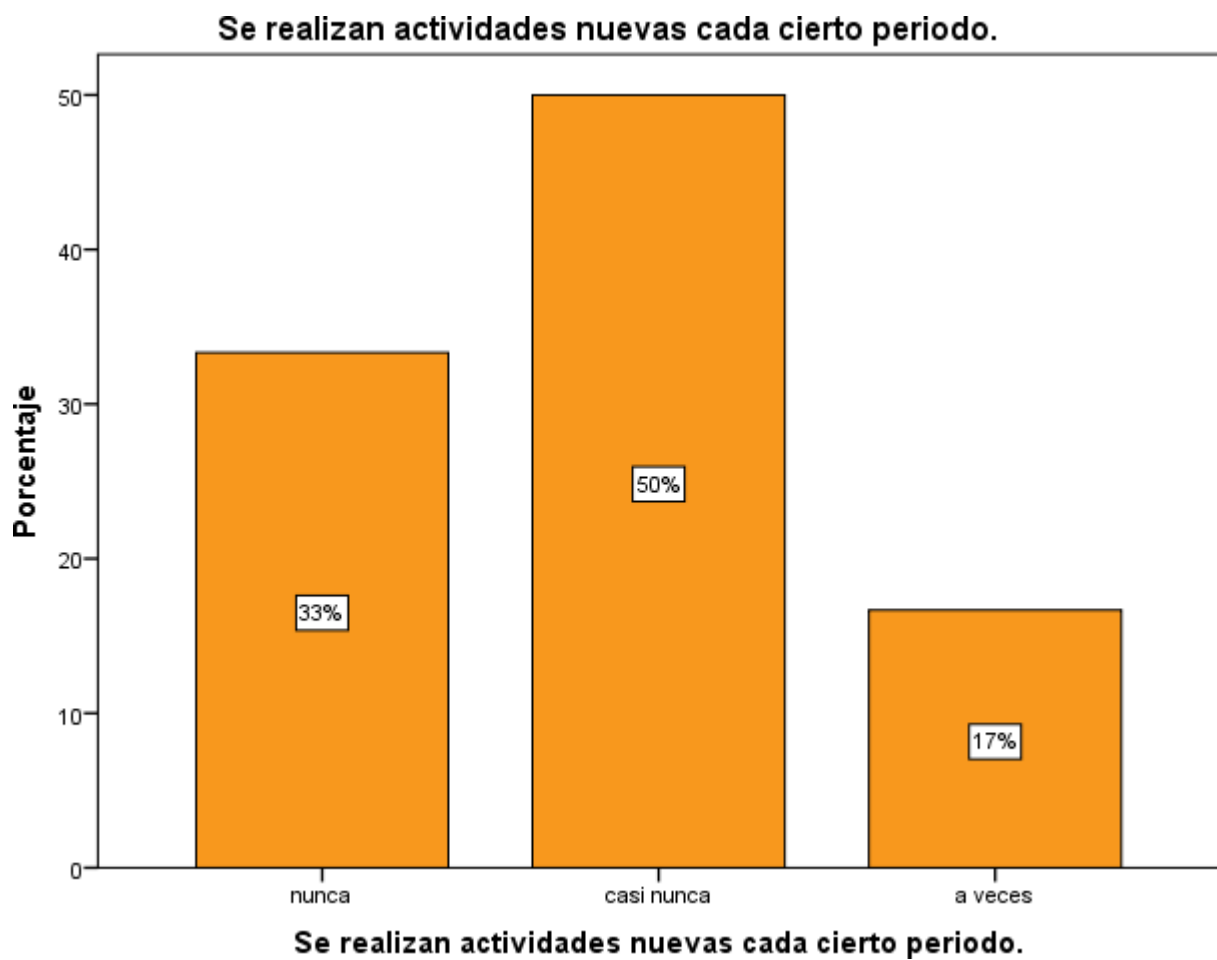
Interpretación: El 52% de los encuestados menciona que casi nunca se actualizan y el 5% menciona que a veces se actualizan.

Tabla 40: Variable Gestión de procesos

Se realizan actividades nuevas cada cierto periodo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	14	33,3	33,3	33,3
	casi nunca	21	50,0	50,0	83,3
	a veces	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Interpretación: El 50% de los encuestados menciona que casi nunca se realizan y el 17% menciona que a veces se realizan.

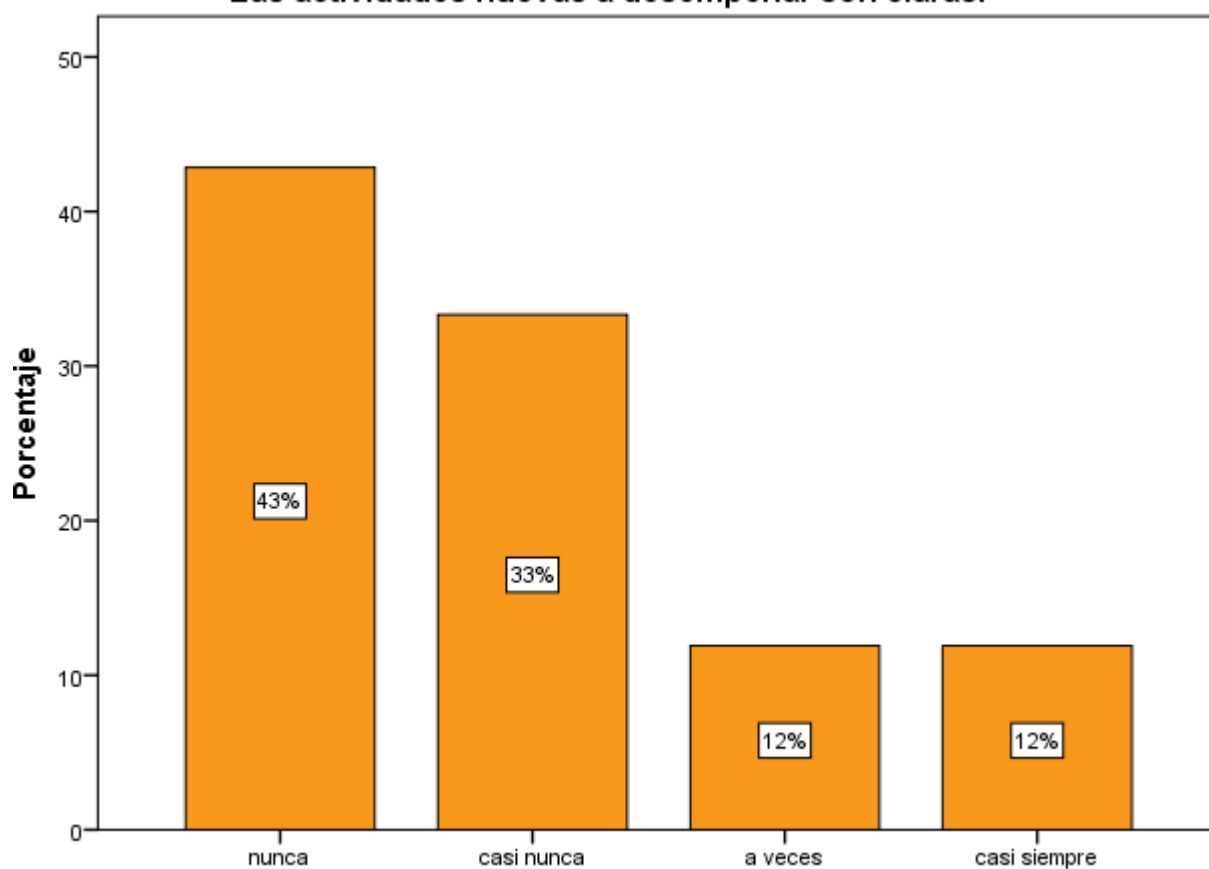
Tabla 41: Variable Gestión de procesos

Las actividades nuevas a desempeñar son claras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	18	42,9	42,9	42,9
	casi nunca	14	33,3	33,3	76,2
	a veces	5	11,9	11,9	88,1
	casi siempre	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Las actividades nuevas a desempeñar son claras.



Las actividades nuevas a desempeñar son claras.

Interpretación: El 43% de los encuestados menciona que nunca son claras y el 12% menciona que casi siempre son claras.

Tabla42: Variable Gestión de procesos

Existe vigilancia de procesos en todas las áreas de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	25	59,5	59,5	59,5
	casi nunca	14	33,3	33,3	92,9
	aveces	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia



Interpretación: El 60% de los encuestados menciona que nunca existe vigilancia y el 12% menciona que a veces existe vigilancia.

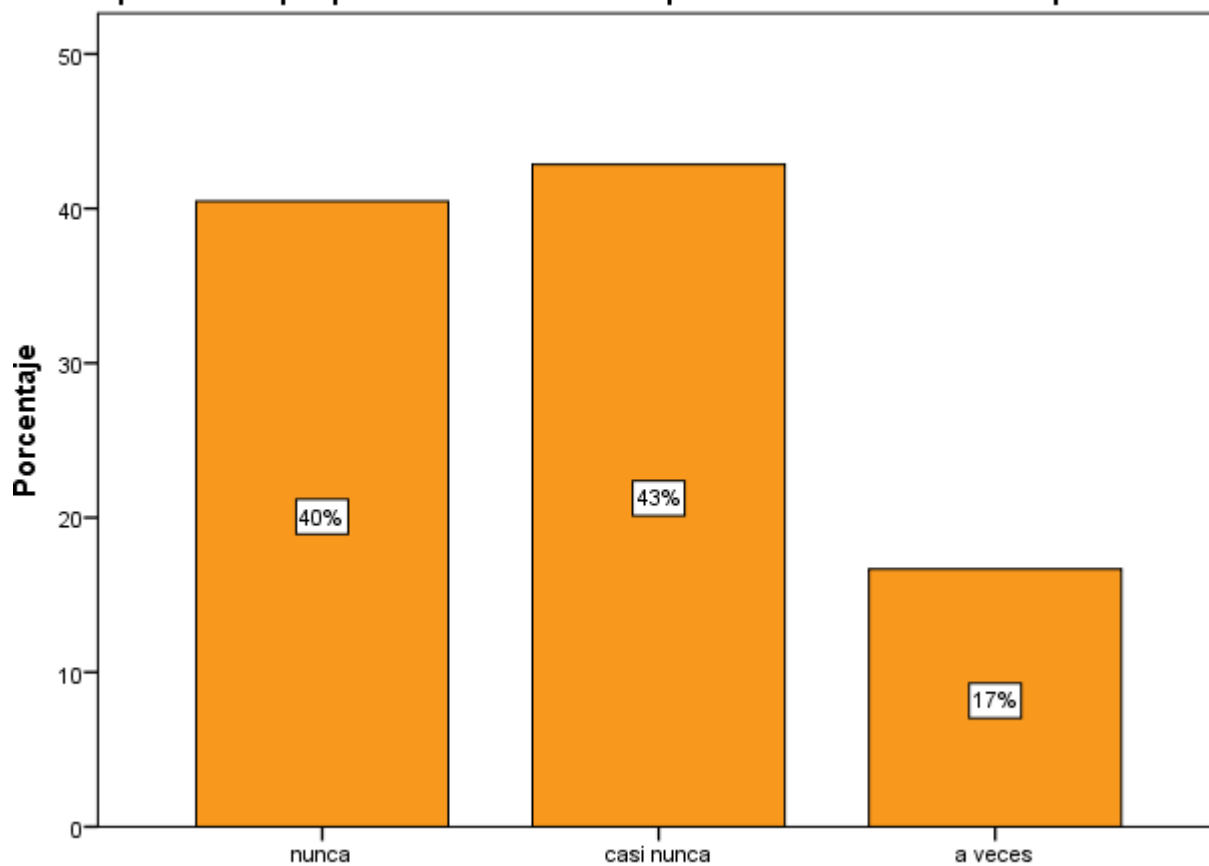
Tabla 43: Variable Gestión de procesos

Se presentan propuestas consistentes para el bienestar de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	17	40,5	40,5	40,5
	casi nunca	18	42,9	42,9	83,3
	a veces	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Se presentan propuestas consistentes para el bienestar de la empresa.



Se presentan propuestas consistentes para el bienestar de la empresa.

Interpretación: El 43% de los encuestados menciona que casi nunca se presentan y el 12% menciona que a veces se presentan.

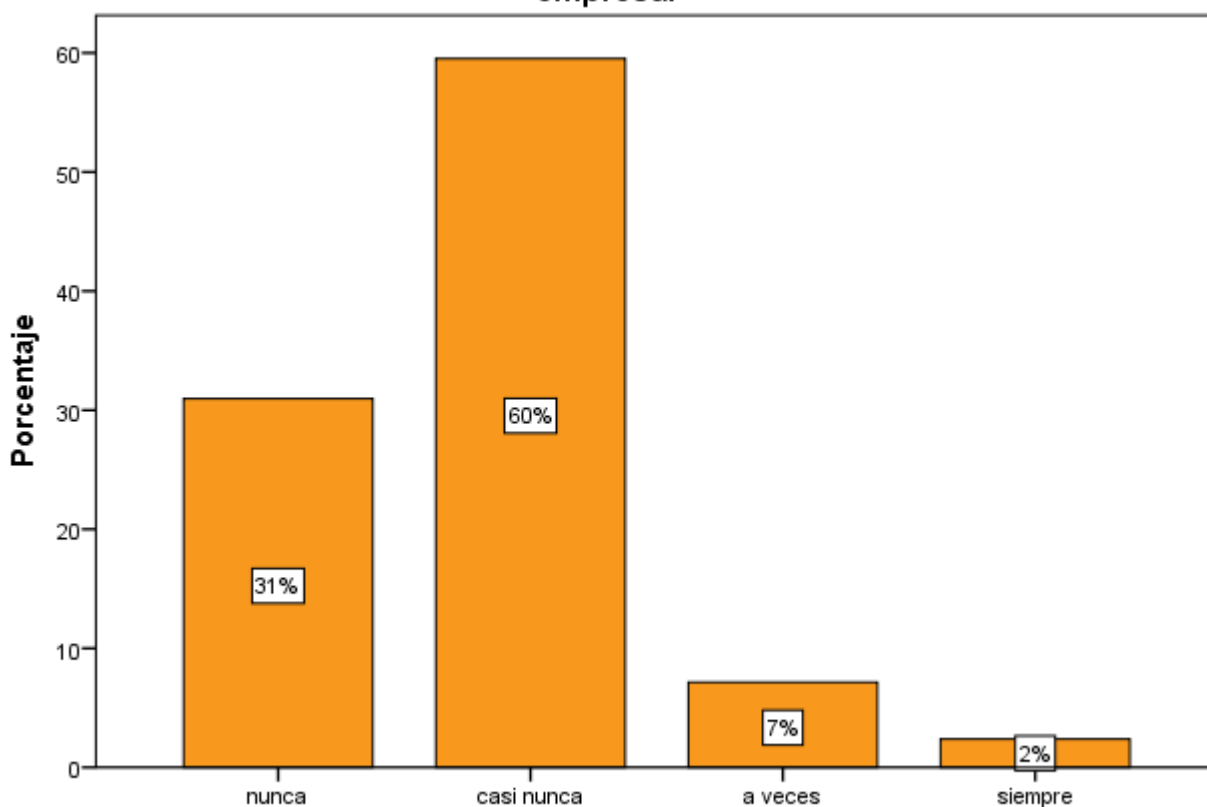
Tabla 44: Variable Gestión de procesos

El personal está interesado en programas de responsabilidad social dentro de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	13	31,0	31,0	31,0
	casi nunca	25	59,5	59,5	90,5
	a veces	3	7,1	7,1	97,6
	siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente 1: Propia

El personal está interesado en programas de responsabilidad social dentro de la empresa.



El personal está interesado en programas de responsabilidad social dentro de la empresa.

Interpretación: El 60% de los encuestados menciona que casi nunca están interesados y el 12% menciona que siempre están interesados.

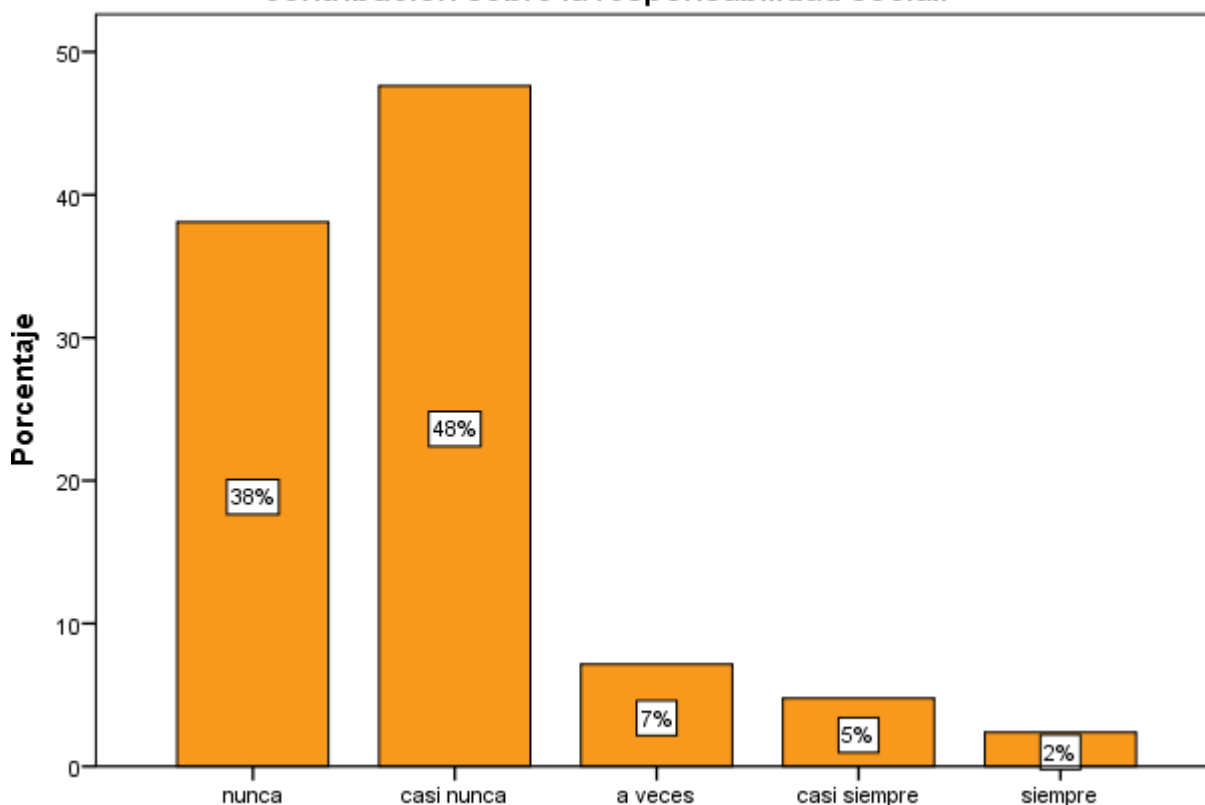
Tabla 45: Variable Gestión de procesos

La empresa es conciente en la elaboración de sus productos para la contribución sobre la responsabilidad social.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	16	38,1	38,1	38,1
	casi nunca	20	47,6	47,6	85,7
	a veces	3	7,1	7,1	92,9
	casi siempre	2	4,8	4,8	97,6
	siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

La empresa es conciente en la elaboración de sus productos para la contribución sobre la responsabilidad social.



La empresa es conciente en la elaboración de sus productos para la contribución sobre la responsabilidad social.

Interpretación: El 48% de los encuestados menciona que casi nunca es conciente y el 2% menciona que siempre es conciente.

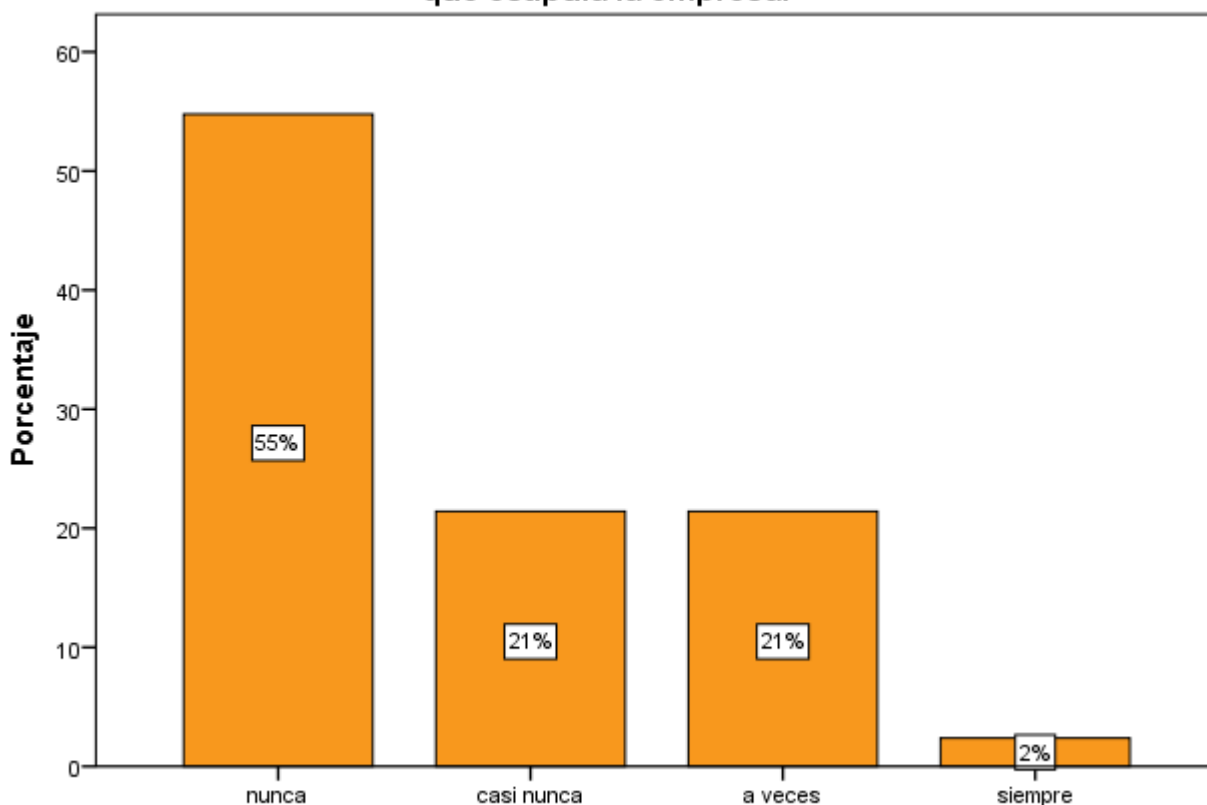
Tabla 46: Variable Gestión de procesos

El gerente o administrador hace participar a los trabajadores en las propuestas que estipula la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	23	54,8	54,8	54,8
	casi nunca	9	21,4	21,4	76,2
	a veces	9	21,4	21,4	97,6
	siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

El gerente o administrador hace participar a los trabajadores en las propuestas que estipula la empresa.



El gerente o administrador hace participar a los trabajadores en las propuestas que estipula la empresa.

Interpretación: El 55% de los encuestados menciona que nunca hacen participar y el 2% menciona que siempre hacen participar.

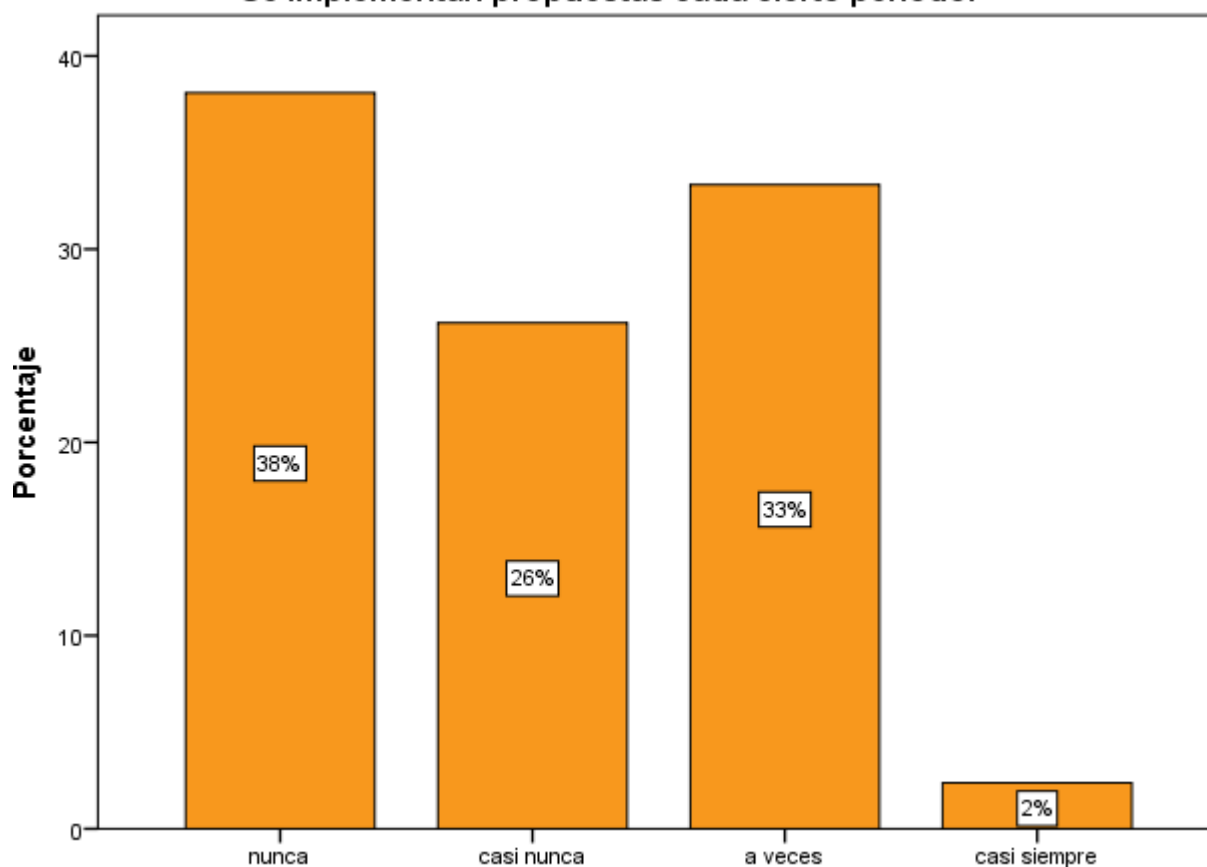
Tabla 47: Variable Gestión de procesos

Se implementan propuestas cada cierto periodo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	16	38,1	38,1	38,1
	casi nunca	11	26,2	26,2	64,3
	a veces	14	33,3	33,3	97,6
	casi siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Se implementan propuestas cada cierto periodo.



Se implementan propuestas cada cierto periodo.

Interpretación: El 38% de los encuestados menciona que nunca se implementan y el 2% menciona que casi siempre se implementan.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mgtr. Jesús Enrique Barca Barrientos
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Bachiller en Administración de Empresas.

El título de mi tesis es: Productividad y Gestión por procesos en una empresa de consumo masivos Santa Anita, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Velazco Reyes, Julio
D.N.I: 40771962



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Productividad

Se define productividad a los insumos que fueron utilizados en la intervención de la producción para el resultado del producto final.

Existen términos diferentes relacionados a la productividad como por ejemplo eficacia, eficiencia y/o efectividad, pero cada uno con un punto de vista diferente. García A. (2011)

Dimensiones:

1. Factor Capital
2. Factor Gente
3. Factor Tecnología

Variable 2: Gestión por Procesos

La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar al valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya al aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar las variables clave por ejemplo tiempo, calidad y costo. Bravo J. (2012)

Dimensiones:

1. Describir Procesos
2. Mejorar los Procesos
3. Rediseñar los Procesos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 01 Productividad	Se define productividad a los insumos que fueron utilizados en la intervención de la producción para el resultado del producto final. Existen términos diferentes relacionados a la productividad como por ejemplo eficacia, eficiencia y/o efectividad, pero cada uno con un punto de vista diferente. García A. (2011)	La productividad se evalúa tomando en cuenta los factores capital, gente y tecnología en el análisis de sus atributos mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Factor capital Factor gente Factor tecnología	Terreno Edificios Instalaciones Maquinaria Herramientas Útiles de trabajo Productividad Hora-hombre Desempeño laboral Servicios de información Programas Paquetes de software	Cuestionario
Variable 02 gestión de procesos	La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar al valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya al aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar las variables clave por ejemplo tiempo, calidad y costo. Bravo J. (2012)	La gestión de procesos se evalúa tomando en cuenta la gestión, la mejora y el de rediseñar de sus procesos en consideración a sus detalles menores mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Describir procesos Mejorar los procesos Rediseñar procesos	- Comunicación - Enseñanza - Capacitación - Inducción - Control de costos - Auditoría de procedimientos - Estandarización - Trabajo en equipo - Motivación - Perfección de procesos - Actividades nuevas - Orientación de procesos - Vigilancia de procesos - Propuestas consistentes - Responsabilidad social - Alinear interés - Implementación de propuestas	Cuestionario

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad y Gestión de procesos en una empresa de consumo masivos Santa Anita, 2018.

Nº	DIMENSIONES/ items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: PRODUCTIVIDAD								
DIMENSION 1: FACTOR CAPITAL								
1	La empresa cuenta con las herramientas necesarias para realizar todas sus actividades.	/		/		/		
2	Cambian las herramientas cada cierto periodo.	/		/		/		
3	Considera Ud. que todas las instalaciones cumplen con la necesidades del colaborador.	/		/		/		
4	Se encuentran en buen estado todas las instalaciones.	/		/		/		
5	Los colaboradores se encuentran abastecidos con útiles de oficina para no reducir su productividad.	/		/		/		
6	Los útiles de trabajo son bien distribuidos por áreas.	/		/		/		
DIMENSION 2: FACTOR GENTE								
7	Existen controles estrictos con respecto a las horas hombre.	/		/		/		
8	Las horas hombre son bien remuneradas	/		/		/		
9	La empresa supervisa el desempeño laboral de cada colaborador	/		/		/		
10	Los colaboradores tienen buen desempeño dentro de su jornada laboral	/		/		/		
11	Está de acuerdo con el personal sobre su productividad	/		/		/		
12	La productividad es incrementada mes a mes.	/		/		/		
DIMENSION 3: FACTOR TECNOLOGIA								
13	Cuentan con programas con fácil acceso al personal.	/		/		/		
14	El programa utilizado por la empresa el sistema SAP permite recolectar datos de productos y los colaboradores poseen habilidades para su uso.	/		/		/		

15	Los paquetes de software sufren caídas de sistema.	/	/	/		
16	Las actualizaciones del sistema de los paquetes de software se mantiene	/	/	/		
17	Los servicios de información son adecuados y confiables	/	/	/		
18	El personal cuenta con interés sobre los servicios de información.	/	/	/		

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: BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE
 DNI: 96176173

Especialidad del validador: MBA

..... de del 20.....

- 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.


 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad y gestión de procesos en una empresa de consumo masivo, Santa Anita, 2018.

N°	DIMENSION 2/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: GESTION POR PROCESOS							
	DIMENSION 1: DESCRIBIR LOS PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Toda la información es comunicada y compartida en todas las áreas.	/		/		/		
2	La comunicación en todos los turnos es difundida de manera clara y objetiva.	/		/		/		
3	Considera que las capacitaciones que se brindan a los colaboradores son aprovechados al máximo.	/		/		/		
4	Las capacitaciones son programadas a tiempo.	/		/		/		
5	Las inducciones que se brindan al personal están relacionadas al puesto de trabajo a desempeñar.	/		/		/		
6	Las inducciones se realizan según lo programado.	/		/		/		
	DIMENSION 2: MEJORA DE PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se perfeccionan los procesos en las distintas áreas.	/		/		/		
8	Actualizan los procedimientos para la perfección de procesos.	/		/		/		
9	Se realizan actividades nuevas cada cierto periodo.	/		/		/		
10	Las actividades nuevas a desempeñar son claras.	/		/		/		
11	Existe vigilancia de procesos en todas las áreas de la organización.	/		/		/		
	DIMENSION 3: REDISEÑAR PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Se presentan propuestas consistentes para el bienestar de la empresa.	/		/		/		

13	El personal está interesado en programas de responsabilidad social dentro de la empresa	/	/	/		
14	La empresa es consiente en la elaboración de sus productos para la contribución sobre la responsabilidad social.	/	/	/		
15	El gerente o administrador hace participar a los trabajadores en las propuestas que estipula la empresa.	/	/	/		
16	Se implementan propuestas cada cierto periodo.	/	/	/		

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: BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE
 DNI: 96176132

Especialidad del validador: MBA

.....de.....del 20.....

- 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


 Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mgtr. David Fernando Aliaga Correa
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Bachiller en Administración de Empresas.

El título de mi tesis es: Productividad y Gestión por procesos en una empresa de consumo masivos Santa Anita, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Velazco Reyes, Julio
D.N.I: 40771962

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Productividad

Se define productividad a los insumos que fueron utilizados en la intervención de la producción para el resultado del producto final.

Existen términos diferentes relacionados a la productividad como por ejemplo eficacia, eficiencia y/o efectividad, pero cada uno con un punto de vista diferente. García A. (2011)

Dimensiones:

1. Factor Capital
2. Factor Gente
3. Factor Tecnología

Variable 2: Gestión por Procesos

La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar al valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya al aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar las variables clave por ejemplo tiempo, calidad y costo. Bravo J. (2012)

Dimensiones:

1. Describir Procesos
2. Mejorar los Procesos
3. Rediseñar los Procesos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 01 productividad	<p>Se define productividad a los insumos que fueron utilizados en la intervención de la producción para el resultado del producto final.</p> <p>Existen términos diferentes relacionados a la productividad como por ejemplo eficacia, eficiencia y/o efectividad, pero cada uno con un punto de vista diferente.</p> <p>García A. (2011)</p>	<p>La productividad se evalúa tomando en cuenta los factores capital, gente y tecnología en el análisis de sus atributos mediante un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	<p>Factor capital</p> <p>Factor gente</p> <p>Factor tecnología</p>	<p>Terreno</p> <p>Edificios</p> <p>Instalaciones</p> <p>Maquinaria</p> <p>Herramientas</p> <p>Útiles de trabajo</p> <p>Productividad</p> <p>Hora-hombre</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Servicios de información</p> <p>Programas</p> <p>Paquetes de software</p>	Cuestionario
Variable 02 gestión de procesos	<p>La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar al valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya al aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar las variables clave por ejemplo tiempo, calidad y costo. Bravo J. (2012)</p>	<p>La gestión de procesos se evalúa tomando en cuenta la gestión, la mejora y el rediseño de sus procesos en consideración a sus detalles menores mediante un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	<p>Describir procesos</p> <p>Mejorar los procesos</p> <p>Rediseñar procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Enseñanza - Capacitación - Inducción - Control de costos - Auditoría de procedimientos - Estandarización - Trabajo en equipo - Motivación - Perfección de procesos - Actividades nuevas - Orientación de procesos - Vigilancia de procesos - Propuestas consistentes - Responsabilidad social - Alinear interés - Implementación de propuestas 	Cuestionario

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad y Gestión de procesos en una empresa de consumo masivos Santa Anita, 2018.

N°	DIMENSIONES/ items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: PRODUCTIVIDAD								
DIMENSION 1: FACTOR CAPITAL		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa cuenta con las herramientas necesarias para realizar todas sus actividades.	/		/		/		
2	Cambian las herramientas cada cierto periodo.	/		/		/		
3	Considera Ud. que todas las instalaciones cumplen con la necesidades del colaborador.	/		/		/		
4	Se encuentran en buen estado todas las instalaciones.	/		/		/		
5	Los colaboradores se encuentran abastecidos con útiles de oficina para no reducir su productividad.	/		/		/		
6	Los útiles de trabajo son bien distribuidos por áreas.	/		/		/		
DIMENSION 2: FACTOR GENTE		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Existen controles estrictos con respecto a las horas hombre.	/		/		/		
8	Las horas hombre son bien remuneradas	/		/		/		
9	La empresa supervisa el desempeño laboral de cada colaborador	/		/		/		
10	Los colaboradores tienen buen desempeño dentro de su jornada laboral	/		/		/		
11	Está de acuerdo con el personal sobre su productividad	/		/		/		
12	La productividad es incrementada mes a mes.	/		/		/		
DIMENSION 3: FACTOR TECNOLOGIA		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cuentan con programas con fácil acceso al personal.	/		/		/		
14	El programa utilizado por la empresa el sistema SAP permite recolectar datos de productos y los colaboradores poseen habilidades para su uso.	/		/		/		

15	Los paquetes de software sufren caídas de sistema.	/	/	/	
16	Las actualizaciones del sistema de los paquetes de software se mantiene	/	/	/	
17	Los servicios de información son adecuados y confiables	/	/	/	
18	El personal cuenta con interés sobre los servicios de información.	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

si hay suficiencia

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

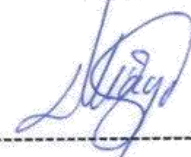
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. RUBEN LOPEZ DAVID*
 DNI: *FERNANDO 27168879*

Especialidad del validador: *ADMINISTRADOR*

.....de.....del 20.....

- 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



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad y gestión de procesos en una empresa de consumo masivo, Santa Anita, 2018.

Nº	DIMENSION 2/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: GESTION POR PROCESOS								
DIMENSION 1: DESCRIBIR LOS PROCESOS								
1	Toda la información es comunicada y compartida en todas las áreas.	/		/		/		
2	La comunicación en todos los turnos es difundida de manera clara y objetiva.	/		/		/		
3	Considera que las capacitaciones que se brindan a los colaboradores son aprovechados al máximo.	/		/		/		
4	Las capacitaciones son programadas a tiempo.	/		/		/		
5	Las inducciones que se brindan al personal están relacionadas al puesto de trabajo a desempeñar.	/		/		/		
6	Las inducciones se realizan según lo programado.	/		/		/		
DIMENSION 2: MEJORA DE PROCESOS								
7	Se perfeccionan los procesos en las distintas áreas	/		/		/		
8	Actualizan los procedimientos para la perfección de procesos	/		/		/		
9	Se realizan actividades nuevas cada cierto periodo.	/		/		/		
10	Las actividades nuevas a desempeñar son claras.	/		/		/		
11	Existe vigilancia de procesos en todas las áreas de la organización.	/		/		/		
DIMENSION 3: REDISEÑAR PROCESOS								
12	Se presentan propuestas consistentes para el bienestar de la empresa.	/		/		/		

13	El personal está interesado en programas de responsabilidad social dentro de la empresa	/	/	/		
14	La empresa es consiente en la elaboración de sus productos para la contribución sobre la responsabilidad social.	/	/	/		
15	El gerente o administrador hace participar a los trabajadores en las propuestas que estipula la empresa.	/	/	/		
16	Se implementan propuestas cada cierto periodo.	/	/	/		

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: *Dr. RUASA CORREA DAVID FERNANDO*
 DNI: *27168879*

Especialidad del validador: *ADMINISTRADOR*

.....de.....del 20.....

- 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



Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mgtr. Guillermo Vicente Lozan Maykawa

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Bachiller en Administración de Empresas.

El título de mi tesis es: Productividad y Gestión por procesos en una empresa de consumo masivos Santa Anita, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Velazco Reyes, Julio
D.N.I. 40771962

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Productividad

Se define productividad a los insumos que fueron utilizados en la intervención de la producción para el resultado del producto final.

Existen términos diferentes relacionados a la productividad como por ejemplo eficacia, eficiencia y/o efectividad, pero cada uno con un punto de vista diferente. García A. (2011).

Dimensiones:

1. Factor Capital
2. Factor Gente
3. Factor Tecnología

Variable 2: Gestión por Procesos

La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar al valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya al aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar las variables clave por ejemplo tiempo, calidad y costo. Bravo J. (2012)

Dimensiones:

1. Describir Procesos
2. Mejorar los Procesos
3. Rediseñar los Procesos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 01 Productividad	<p>Se define productividad a los insumos que fueron utilizados en la intervención de la producción para el resultado del producto final.</p> <p>Existen términos diferentes relacionados a la productividad como por ejemplo eficacia, eficiencia y/o efectividad, pero cada uno con un punto de vista diferente.</p> <p>García A. (2011)</p>	<p>La productividad se evalúa tomando en cuenta los factores capital, gente y tecnología en el análisis de sus atributos mediante un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	<p>Factor capital</p> <p>Factor gente</p> <p>Factor tecnología</p>	<p>Terreno</p> <p>Edificios</p> <p>Instalaciones</p> <p>Maquinaria</p> <p>Herramientas</p> <p>Utiles de trabajo</p> <p>Productividad</p> <p>Hora-hombre</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Servicios de información</p> <p>Programas</p> <p>Paquetes de software</p>	<p>Cuestionario</p>
Variable 02 Gestión de procesos	<p>La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar al valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya al aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar las variables clave por ejemplo tiempo, calidad y costo. Bravo J. (2012)</p>	<p>La gestión de procesos se evalúa tomando en cuenta la gestión, la mejora y el de rediseñar de sus procesos en consideración a sus detalles menores mediante un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	<p>Describir procesos</p> <p>Mejorar los procesos</p> <p>Rediseñar procesos</p>	<p>Comunicación</p> <p>Enseñanza</p> <p>Capacitación</p> <p>Inducción</p> <p>Control de costos</p> <p>Auditoría de procedimientos</p> <p>Estandarización</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Motivación</p> <p>Perfección de procesos</p> <p>Actividades nuevas</p> <p>Orientación de procesos</p> <p>Vigilancia de procesos</p> <p>Propuestas consistentes</p> <p>Responsabilidad social</p> <p>Alinear interés</p> <p>Implementación de propuestas</p>	<p>Cuestionario</p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad y Gestión de procesos en una empresa de consumo masivos Santa Anita, 2018.

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: PRODUCTIVIDAD								
DIMENSION 1: FACTOR CAPITAL								
1	La empresa cuenta con las herramientas necesarias para realizar todas sus actividades.	/		/		/		
2	Cambian las herramientas cada cierto periodo.	/		/		/		
3	Considera Ud. que todas las instalaciones cumplen con la necesidades del colaborador.	/		/		/		
4	Se encuentran en buen estado todas las instalaciones.	/		/		/		
5	Los colaboradores se encuentran abastecidos con útiles de oficina para no reducir su productividad.	/		/		/		
6	Los útiles de trabajo son bien distribuidos por áreas.	/		/		/		
DIMENSION 2: FACTOR GENTE								
7	Existen controles estrictos con respecto a las horas hombre.	/		/		/		
8	Las horas hombres son bien remuneradas	/		/		/		
9	La empresa supervisa el desempeño laboral de cada colaborador	/		/		/		
10	Los colaboradores tienen buen desempeño dentro de su jornada laboral	/		/		/		
11	Está de acuerdo con el personal sobre su productividad	/		/		/		
12	La productividad es incrementada mes a mes.	/		/		/		
DIMENSION 3: FACTOR TECNOLOGIA								
13	Cuentan con programas con fácil acceso al personal.	/		/		/		
14	El programa utilizado por la empresa el sistema SAP permite recolectar datos de productos y los colaboradores poseen habilidades para su uso.	/		/		/		

15	Los paquetes de software sufren caídas de sistema.	/	/	/	
16	Las actualizaciones del sistema de los paquetes de software se mantiene	/	/	/	
17	Los servicios de información son adecuados y confiables	/	/	/	
18	El personal cuenta con interés sobre los servicios de información.	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Jazmín Mayka Wa
DNI: 43294989

Especialidad del validador: Administración
.....

..... de del 20.....

- 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

.....
Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad y gestión de procesos en una empresa de consumo masivo, Santa Anita, 2018.

Nº	DIMENSION 2/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: GESTION POR PROCESOS								
DIMENSION 1: DESCRIBIR LOS PROCESOS								
1	Toda la información es comunicada y compartida en todas las áreas.	/		/		/		
2	La comunicación en todos los turnos es difundida de manera clara y objetiva.	/		/		/		
3	Considera que las capacitaciones que se brindan a los colaboradores son aprovechados al máximo.	/		/		/		
4	Las capacitaciones son programadas a tiempo.	/		/		/		
5	Las inducciones que se brindan al personal están relacionadas al puesto de trabajo a desempeñar.	/		/		/		
6	Las inducciones se realizan según lo programado.	/		/		/		
DIMENSION 2: MEJORA DE PROCESOS								
7	Se perfeccionan los procesos en las distintas áreas	/		/		/		
8	Actualizan los procedimientos para la perfección de procesos	/		/		/		
9	Se realizan actividades nuevas cada cierto periodo.	/		/		/		
10	Las actividades nuevas a desempeñar son claras.	/		/		/		
11	Existe vigilancia de procesos en todas las áreas de la organización.	/		/		/		
DIMENSION 3: REDISEÑAR PROCESOS								
12	Se presentan propuestas consistentes para el bienestar de la empresa.	/		/		/		

13	El personal está interesado en programas de responsabilidad social dentro de la empresa	/	/	/	/		
14	La empresa es consiente en la elaboración de sus productos para la contribución sobre la responsabilidad social.	/	/	/	/		
15	El gerente o administrador hace participar a los trabajadores en las propuestas que estipula la empresa.	/	/	/	/		
16	Se implementan propuestas cada cierto periodo.	/	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Mg. Lozan Max Kawa*
 DNI: *43294989*

Especialidad del validador: *Administración*
 de del 20.....


- 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

[Handwritten Signature]

 Firma del Experto Informante.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Mairena Fox Petronila Liliana, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada "Productividad y gestión de procesos en una empresa de consumo masivo, Santa Anita, 2018", del estudiante Velazco Reyes, Julio César, constata que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi feal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 22 de Julio 2019



MSc. Petronila Liliana Mairena Fox
DNI: 16631152

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

PANTALLAZO DEL SOFTWARE TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin interface within a web browser. The browser's address bar shows the URL 'turnitin.com'. The page title is 'feedback studio'. The main content area features the logo of 'UNIVERSIDAD CESMA VALLE' and the text 'FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES' and 'ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN'. A document titled 'Resumen de conocimientos' is being processed, with a similarity score of 24% displayed in a red box. A table on the right side of the page lists the sources contributing to the similarity score:

Rank	Source	Percentage
1	Enciclopedia de la Universidad CESMA	11%
2	Enciclopedia de la Universidad CESMA	8%
3	Enciclopedia de la Universidad CESMA	2%
4	Enciclopedia de la Universidad CESMA	1%
5	Enciclopedia de la Universidad CESMA	1%
6	Enciclopedia de la Universidad CESMA	<1%
7	Enciclopedia de la Universidad CESMA	<1%
8	Enciclopedia de la Universidad CESMA	<1%

A circular stamp from the 'UNIVERSIDAD CESMA VALLE' is visible in the lower right quadrant of the document area. The footer of the page includes 'Página: 1 de 22', 'Número de submisión: 2021', 'Navegación', 'High Resolution', and 'Print' options.

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TESIS

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de tesis que presenta el estudiante:

Sr. Julio César, Velazco Reyes.

Tesis titulada:

PRODUCTIVIDAD Y GESTIÓN DE PROCESOS EN UNA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO, SANTA ANITA, 2018.

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 18 de Julio de 2019

NOTA O MENCIÓN : 18 (Dieciocho)

Lima, 22 de Julio de 2019



M. Areña Fox Petronila Liliana
MSc. MAIRENA FOX PETRÓNILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

 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 VELAZCO REYES, JULIO CÉSAR, identificado con DNI N° 40771962, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi tesis titulada "Productividad y gestión de procesos en una empresa de consumo masivo, Santa Anita, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:




VELAZCO REYES, JULIO CÉSAR

DNI: 40771962

FECHA: 22 de Julio del 2019

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