



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión por procesos y su influencia en la productividad de la empresa
Mecatrónica & Control SAC, Cercado de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Advincula Bardales Sheyla Del Pilar (ORCID: 0000-0002-5197-8602)

ASESOR:

Dr. Davila Arenaza Victor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A mi madre Pilar Bardales Estela por el apoyo incondicional brindado durante toda la carrera universitaria y cada paso que realizo en mi vida.

Agradecimiento

Agradecer a mi familia por el apoyo incondicional durante todo el proceso de la carrera universitaria, a mis docentes por las enseñanzas brindada y a todas las personas que me ayudaron en el proceso de cumplir con los objetivos trazados.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo ADVÍNCULA BARDALES SHEYLA DEL PILAR con DNI N. ° 47970729, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias empresariales escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 09 Julio del 2019



SHEYLA DEL PILAR ADVÍNCULA BARDALES.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1 Tipo y diseño de investigación	10
2.2 Operacionalización de variables	12
2.3 Población, muestra y muestreo	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5 Procedimiento	15
2.6 Método de análisis de datos	15
2.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla N°1 Operacionalización de variables	12
Tabla N°2 Juicio de expertos	14
Tabla N°3 Resumen del procesamiento de los casos	14
Tabla N°4 Estadística de fiabilidad de alfa de crombach	14
Tabla N°5 Rangos de fiabilidad	15
Tabla N°6 Análisis descriptivo de la variable 1	17
Tabla N°7 Análisis descriptivo de la dimensión 1	17
Tabla N°8 Análisis descriptivo de la dimensión 2	17
Tabla N°9 Análisis descriptivo de la dimensión 3	18
Tabla N°10 Análisis descriptivo de la variable 2	19
Tabla N°11 Análisis descriptivo de la dimensión 1	19
Tabla N°12 Análisis descriptivo de la dimensión 2	19
Tabla N°13 Análisis descriptivo de la dimensión 3	20
Tabla N°14 Análisis descriptivo de la dimensión 4	21
Tabla N°15 Niveles de correlación de Rho spearman	21
Tabla N°16 Correlación entre la gestión por procesos y productividad	22
Tabla N°17 Correlación entre los trabajadores y productividad	23
Tabla N°18 Correlación entre los recursos físicos y productividad	23
Tabla N°19 Correlación entre la planificación de procesos y productividad	23

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la influencia de la gestión por procesos en la productividad de la empresa mecatrónica & control SAC. Teoría científica fordismo expuesta por Henry Ford donde planteo que aplicando el uso adecuado de maquinarias y gestión de actividades se puede incrementar la productividad. Pérez (2012) la gestión por procesos son los conocimientos, herramientas, actividades específicas programadas en una organización beneficiando la organización. Para Bonilla (2010) la gestión por procesos es de alternativas en las tareas de la empresa, agrupando según procesos o prioridades a lo solicitado del cliente. Con respecto a la productividad según Paul M (2010) la productividad es el resultado del trabajo realizado obteniendo por medio de una buena planificación de tareas en la organización. Para Fernández (2013) la productividad es la suma de recursos elaborados, utilizando la diversidad de recursos. El tipo de investigación fue aplicada, la población estuvo conformado por 80 trabajadores y la muestra fue censal, ya que es una cantidad que se puede medir sin necesidad de usar formula el instrumento utilizado ha sido el cuestionario en tipo Likert, los resultados obtenidos después de haber procesado la información es que existe una influencia significativa en la gestión por procesos y la productividad de la empresa Mecatrónica & Control S.A.C. y la conclusión fue que la gestión por procesos influye en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control S.A.C

Palabras clave: gestión de procesos, productividad, planificación.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the influence of process management on the productivity of the Mechatronic Company and SAC control. Scientific theory Fordism exposed by Henry Ford where he plans to apply the proper use of machines and management of activities. Pérez (2012) Process management is the knowledge, tools, activities programmed in an organization that benefits the organization. For Bonilla (2010) the process management of the company's requested activities. With respect to productivity, according to Paul M (2010), productivity is the result of work done. For Fernandez (2013) productivity is the sum of elaborated resources, using the diversity of resources. The type of research was applied, the population consisted of 80 workers and the sample was surveyed, since it is an amount that can be measured without using the formula. having processed the information is that there is a significant influence on the management of the processes and productivity of the company Mecatrónica y Control SAC and the conclusion was that process management influences the productivity of the company Mecatrónica & Control S.A.C

Keywords: process management, productivity, planning

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se encuentran en un mercado muy competitivo. Llegando así hacer más exigente con el producto o servicio que se brinda. Por eso viene siendo el factor humano la pieza clave para alcanzar los objetivos de la mano de una buena gestión en las actividades y procesos en las diversas áreas, es allí donde la mayoría de organizaciones saben lo importante que es, pero pocas les ponen en práctica.

A nivel internacional la problemática referida a la gestión por procesos y la productividad se puede observar en las empresas de rubro industrial siendo la causa principal no contar con las actividades definidas para obtener los resultados requeridos como lo manifestó Martínez (2014) La gestión por procesos son basadas en análisis y control de actividades realizadas por los trabajadores para lograr el objetivo de la organización. Mallar (2015) artículo titulado gestión por procesos con enfoque de gestión eficiente, siendo el objetivo analizar el resultado de la aplicación en las actividades en la organización optimizando se logró mejorar la eficiencia de los trabajadores en las diversas áreas de la organización cumpliendo así las expectativas del mercado exigente. Podemos decir que en la industria el empresario no solo busca dar a sus clientes productos de buena calidad sino también añadir el valor agregado. Por ello que se busca gestionar los procesos de manera exigente, trabajando de manera eficaz y eficiente en el área de producción. Logrando cumplir con las metas trazadas de la organización.

En el contexto nacional esta situación se presenta en las empresas que buscan ofrecer al mercado un producto con un valor agregado y personalizado por ende se enfocan en las metas de todas las áreas. Siendo la gestión por procesos una herramienta que aporta facilidad a la organización para obtener resultados como la productividad estimada. Como lo manifestó Paul M. (2010). La productividad es el resultado del trabajo realizado a base de una buena planificación y ejecución de actividades en la organización. En el Perú las organizaciones que están posicionadas en el rubro industrial deben contar con la certificación ISO 9001, pero no necesariamente tener una certificación es garantía de calidad. En la mayoría de las situaciones para poder adquirir la certificación solo son basadas en la documentación y no en los procesos o instalaciones de las organizaciones.

En el contexto local esta problemática también viene afectando a varios sectores por la poca importancia establecida a la implementación de actividades y no toman en cuenta los buenos resultados que podrán obtener. En la siguiente investigación explicaremos si existe una influencia en la gestión por procesos y la productividad en los trabajadores en la organización de Mecatrónica & Control, siendo una empresa privada en el rubro industrial dedicada al diseño, fabricación y venta de maquinarias industriales, ubicado en el centro de Lima. No obstante, se observa que el área de ventas tiene quejas por el tiempo de entrega y acabado de las diversas maquinarias industriales. Teniendo como problema principal no alcanzar con la elaboración proyectada por no contar con los procedimientos claros, siendo los que originan el retraso con el tiempo de entrega, pérdida de insumos, pérdida de trabajos.

Según el artículo; Ruiz, D. Almaguer, R. Torres, I, Hernández A (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Revista; ciencias Holguín. El Objetivo general fue dar a conocer el inicio, las herramientas y funciones de la gestión de procesos para poder gestionar mejor las organizaciones. Los resultados fueron que debido a la información expuesta a los trabajadores se logró implementar herramientas en la organización, generando así un incremento de 25% en la eficiencia de la organización. Se pudo concluir que obteniendo los conocimientos necesarios sobre la gestión en la organización se podrá realizar cambios, mejoras en todas las áreas, así llegar a cumplir las metas programadas en la organización.

Según el artículo; Mallar M (Enero/junio, 2015). La gestión por proceso: un enfoque de gestión eficiente. Revista; visión del futuro. El objetivo general fue analizar la aplicación de las actividades en la organización y optimizarla para generar una mejor eficiencia en las diversas áreas involucradas para cumplir con los resultados que exige el mercado competitivo. Se pudo concluir que en toda organización para cumplir con los requerimientos programados y ser eficientes, debe existir una comunicación con las áreas involucradas para gestionar y verificar que los productos obtengan la calidad requerida.

Según el artículo; Salazar, D. Cárdenas, Franco, O (marzo, 2018). Gestión de conocimiento en procesos en el desarrollo de software para apoyar a las Mi Pymes. Revista; Scientia et Technica. El objetivo general fue presentar una alternativa de solución por medio del instrumento que desarrolla un software. Se pudo concluir que hoy en día las pequeñas empresas

tienen una ideología enfocada en obtener ganancias, siendo así difícil modificar los pensamientos y criterios de conocimiento sobre los procesos aplicando el software que facilitaría en la innovación de diversas áreas para satisfacer así la necesidad de los clientes por ende se debe realizar charlas informativas y asesorías del funcionamiento de la tecnología como el software.

Según el artículo; Quezada, W. Hernández. Gonzales, E. Quezada W. Molina F (Octubre/junio, 2018). Gestión de la tecnología y su proceso de transferencia en pequeña y mediana empresas metalmecánica del ecuador. Revista; ciencias Holguín. El objetivo general fue dar a conocer la función principal de las organizaciones en el rubro de metalmecánica. Se concluyó que en el sector de metalmecánica del país de Ecuador viendo siendo un sector proactivo, pero carece de muchas debilidades en el desarrollo de las actividades, por eso es necesario gestionar las actividades para facilitar los resultados y obtener los resultados programados en la organización de metalmecánica.

Según el artículo; Galvis, E. Gonzáles, M (Abril/septiembre, 2014). Equipos para la gestión de procesos y relación con el ciclo de vida: una revisión de literatura. Revista; ciencia e ingeniera neogranadina. El objetivo general fue obtener el conocimiento de equipos tecnológicos para la gestión con relación a la vida útil de un producto. Se concluyó que utilizando las herramientas del ciclo del producto en la organización podemos ver las fortalezas y debilidades así mejorar mediante la verificación desde el ingreso hasta la salida del producto para considerar la atención personalizada postventa.

Según el artículo; Landa, H (Agosto/diciembre, 2018). Efecto de la productividad en el conocimiento internacional: un estudio de la industria manufacturera en México. Revista Contaduría y Administración. El objetivo principal fue examinar el grado de importancia sobre el conocimiento de las tecnologías asociadas, en el comercio de la inversión extranjera sobre la productividad. Se concluyó que para obtener las ganancias programadas en la organización no solo depende del comercio internacional sino de la productividad de los colaboradores en las diversas áreas, así cumpliendo lo programado por cada mes para ellos se debe implementar actividades de motivación e incentivos.

Según el artículo; Acevedo, A. Cachay, O. Barrantes C. (Abril/Junio, 2017). Orientación de productividad del ingeniero industrial de San Marcos. Revista Industrial Data, El objetivo principal fue mostrar el interés del ingeniero industrial en la productividad y lograr el cambio. Se concluyó que para obtener con lo requerido con el planteamiento de la gestión en la empresa va de la mano con la creación con las diversas áreas y el apoyo de los colaboradores como ingenieros, logrando así una producción de calidad.

Según el artículo; Kato, E. (Febrero/marzo, 2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. Revista Estudios gerenciales. El objetivo principal fue probar si la inversión en innovación influye la productividad de pequeñas y medianas empresas. La conclusión más importante fue que la innovación es una mejoría competitiva para las empresas que tienen recursos y habilidades para capitalizarla a los colaboradores para así incrementar el nivel de motivación y lograr estar identificado con la empresa.

Según el artículo; Haz, L. Flórez, M. Sánchez, C (Octubre/diciembre, 2018). Sistema de gestión de procesos en la nube, control y monitoreo para el mantenimiento mecánico. El objetivo principal fue incrementar la productividad en una organización mediante la gestión por procesos teniendo en cuenta la calidad de la información que se debe utilizar en el área de producción desde el inicio como el ingreso de pedido hasta la salida del producto terminado como es el caso de servicio de mantenimiento mecánico. Se concluyó que debido a la buena función del sistema permitió mejorar en el mantenimiento mecánico obteniendo los mejores tiempos de atención a los clientes.

Según el artículo; López, J. Mendoza, J. (Setiembre/enero, 2017). Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana. El objetivo principal fue evaluar la productividad de los colaboradores en la manufacturera mexicana debido a los factores como salario, incentivos, etc. Se concluyó que existe problemas en el área de producción como retraso en las entregas, faltas de los trabajadores teniendo como factor principal el tema económico como el pago fuera de fecha de los trabajadores, por eso se debe analizar de manera exhausta todas las áreas y ser más correctos con el tema económico para así mejorar la producción y cumplir con lo requerido de los clientes.

Cabezas, J (2014) en su tesis: Gestión de procesos para mejorar la productividad de la línea de productos para exhibición en la empresa instruequipos Cía. Ltda. El objetivo principal fue observar la situación actual de la productividad en los empleados de la empresa instruequipos. Realizada por entrevista y observando el lugar de estudio. Los resultados fueron el incremento de la producción un 70% en la fabricación de los productos de las diferentes líneas para la exhibición. Se concluyó que, debido a los problemas encontrados como cuello de botellas, material malogrado ocasionado por el poco conocimiento del funcionamiento, la alternativa de solución es realizar el cronograma correspondiente a las acciones de trabajo involucradas con la comunicación eficaz de los trabajadores al jefe de área.

Garcés, P (2016) en su tesis: Mejoramiento de la productividad en la línea de extrusión de la empresa Cedal. El objetivo general fue optimizar la productividad en las tareas de la empresa Cedal. El resultado más importante fue el aumento de la productividad utilizando el método de six sigma con los colaboradores de la empresa Cedal. Con respecto al indicador desempeño del trabajador viene siendo el resultado de la productividad en la fabricación un incremento de 71% con el cumplimiento de las líneas, basada en pedidos del mes a comparación de años anteriores. Se concluyó que debido a la implementación de las herramientas como la mejora continua y six sigma en el área de producción ayudo al incremento de producción logrando a superar las metas planeadas de la empresa Cedal.

Vásquez, A (2017) en su tesis: Propuesta de mejoramiento de procesos en el área de producción de la empresa panificadora pan arte a través del estudio de tiempos y movimientos. El objetivo general fue definir la aplicación de los procesos en el espacio de producción en la empresa. El resultado más importante fue que debido a la aplicación de un cronograma de actividades en las áreas de ventas, compras y producción se pudo observar un incremento de 45% al momento de entregar los requerimientos en el tiempo planificado. Se concluyó lo importante que es contar con una estructura de trabajo, conocer los roles y funciones de cada trabajador en el área correspondiente, pero sobre todo de las maquinarias industriales porque como viene siendo en secuencia lineal, solo cuenta con una programación logrando disminuir el recurso humano, pero beneficiando un incremento de 290 unidades por minuto.

Hernández, M (2014) en su tesis: Modelo de gestión de procesos para una empresa de prestación de servicios automotrices caso talleres Faconza. El objetivo general fue conocer los instrumentos de gestión para captar clientes potenciales, aumentando los ingresos en la empresa de servicios de automotrices. El resultado más importante fue que aplicando los instrumentos seleccionados ayudo en la organización de las áreas como ventas, compras y producción se incrementó un 40 % de comunicación y eficiencia en los servicios que ofrece la empresa Faconza. La conclusión más importante fue que aplicando la gestión por procesos se logró disminuir el tiempo de entrega generando más eficiencia y eficacia en la atención a los clientes.

Martínez, J (2014) en su tesis: Modelo de gestión por procesos para la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de palora Cía. Ltda. El objetivo general fue plantear una guía para medir las ganancias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Cía. Ltda. Los resultados más importantes fueron que una vez aplicado el modelo de gestión se incrementó al 30% las ganancias en los cobros a los clientes. La conclusión más importante fue que las actividades de la cooperativa tienen la aprobación y desembolso de créditos generan ganancias directamente de los clientes.

Linares A, (2016) en su tesis: Propuesta de modelo de gestión por procesos para el diagnóstico y mejora continua de una empresa metalmeccánica. El objetivo general fue plantear un modelo de gestión por procesos para identificar los procesos del producto en la empresa metalmeccánica. El resultado más importante fue que después de ejecutar la propuesta de modelo se logró un incremento del 54% las actividades de la empresa metalmeccánica gracias al diagnóstico realizado de manera especificada. La conclusión más importante fue el esmero de la gestión por procesos donde permitió conocer los procesos para poder calcular y cotejar con un patrón indicado y favorecer el progreso continuo para la elección de toma de decisiones en los servicios y productos de la empresa metalmeccánica.

Balabarca, M (2017) en su tesis: Gestión por procesos para la mejora de la productividad en el área de créditos de la empresa grupo peruano de inversiones S.A.C. Comas. El objetivo general fue determinar cómo beneficia la gestión por procesos en la industria en el área de ventas de la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C., Comas, 2017. El resultado más importante fue que se logró un incremento de 25% en las inversiones de los clientes a comparación de los

meses anteriores, logrando superar la meta establecida. Se concluyó que debido a la implementación de la gestión por procesos en el área de ventas de la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C se pudo cumplir con las metas trazadas.

Beteta, E. (2017) en su tesis: Aplicación de la gestión por procesos para incrementar la productividad del servicio en la empresa Wada Sport, los Olivos. El objetivo general fue aplicar el servicio por procesos para maximizar la producción en la empresa Wada Sport, los olivos. 2017. El resultado más importante fue el incremento considerado de 70% debido al cambio de la gestión donde fue involucrada todas las áreas de la empresa Wada Sport, tomando en cuenta el área de venta y postventa para poder fidelizar al cliente y a la larga tener más ventas por medio de una venta con valor agregado. Se concluyó que aplicando la gestión en el área de producción fue la mejor opción porque se logró superar las metas programadas logrando beneficios para la empresa y el cliente.

Guerrero, J. (2016) en su tesis: Optimización de la planeación en el área de mantenimiento de servicios para mejorar la productividad en la empresa Administración inmobiliaria S.A.C. El objetivo general fue determinar la planeación en el área de mantenimiento en la empresa. El resultado más importante fue el incremento de un 60% en la productividad de los colaboradores debido a los incentivos, capacitación además involucrándoles con los objetivos de la organización. Se concluyó que debido a la implementación se logró aumentar la eficiencia en la gestión de los procesos asimismo la reducción de costos con la finalidad de obtener una mayor productividad.

Carranza, V. (2016) en su tesis: Implementación de la gestión por procesos en la escuela militar de Chorrillos coronel Francisco Bolognesi. El objetivo general fue crear un instrumento para la implementación de gestión por procesos en la Escuela militar de chorrillos en el área administrativa. El resultado obtenido fue que debido a la implementación de gestión en el área administrativa de la escuela militar se llegó obtener más orden con la información clasificada de los alumnos ingresantes o salientes logrando así una eficiencia del 25% a diferencia del año anterior, para así brindar información a los alumnos o familiares. Se pudo concluir que debido a la implementación de gestión en la escuela militar de chorrillos se pudo lograr los objetivos planificados.

Teoría científica: El Fordismo propuesta por Henry Ford en el año 1908 con el modelo T donde planteo como la innovación aplicado en la línea de proceso se puede especializar un grupo en cada área y dar el uso adecuado a las maquinarias, materiales, para así incrementar la producción con mejor calidad y menor costo.

Teorías Relacionadas con la variable independiente: Gestión por procesos

Respecto a la gestión por procesos Pérez (2012). Nos manifestó que son los conocimientos, herramientas, actividades específicas programadas y realizadas en una organización en conjunto con las diferentes áreas beneficiando a la larga a los clientes y empresa.

Seguidamente Bonilla (2010). Nos manifestó que es una alternativa en las tareas de la empresa, agrupando según proceso o prioridades a lo solicitado del cliente. Siendo los procesos asignados para poder aumentar los diferentes niveles de producción.

También carrasco (2011) define que la gestión de procesos es un método de ayuda en la organización a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos en el área de producción para ganar la fidelidad del cliente.

Teoría Relacionada De la Variable Dependiente: Productividad

Respecto a la productividad Paul M (2010). Nos manifiesta que la productividad es el resultado del trabajo realizado de los trabajadores obtenido por una buena planificación de las tareas de la organización.

Seguidamente Fernández (2013). Define la productividad es la suma de recursos elaborados, utilizando la diversidad de recursos. Para el progreso empresarial y la calidad del producto para mayor producción y la eficiencia de los trabajadores.

También Dolly (2007), manifiesta que la productividad va relacionada con el área de producción donde el proceso viene desde la selección y elaboración de un producto obteniendo los productos terminados por los trabajadores.

Problema general: ¿Cómo influye la gestión por procesos en la productividad de la empresa mecatrónica & control sac, cercado de lima 2019? Problema Específico a) ¿Cómo influye las

personas en la productividad de la empresa mecatrónica & control sac cercado de lima 2019?
b) ¿Cómo influye los recursos físicos en la productividad de la empresa mecatrónica & control cercado de lima 2019? c) ¿Cómo influye la planificación de los procesos de la productividad de la empresa mecatrónica & control cercado de lima 2019?

La investigación; es importante conocer el impacto de la gestión por procesos y la productividad en el ámbito personal como profesional, además como impactan en las organizaciones, logrando identificar y cumpliendo los objetivos.

La investigación beneficiará a la empresa donde se realizará la siguiente investigación de Gestión por procesos y productividad de la empresa Mecatrónica & Control.

Los resultados de la investigación podrán llevarse a la práctica para resolver problema del contexto de estudio y otras de características similares.

Los resultados de la investigación a desarrollarse servirán como base para realizar otros estudios e investigaciones de mayor profundidad.

Hipótesis general La gestión por procesos influye en la productividad de la empresa mecatrónica & control SAC cercado de lima 2019 Hipótesis Específicos a) Las personas influyen en la productividad de la empresa mecatrónica & control sac cercado de lima 2019 b) Los recursos físicos influyen la productividad de la empresa mecatrónica & control cercado de lima 2019 c) La planificación de los procesos influyen en la productividad de la empresa mecatrónica & control cercado de lima 2019.

Objetivos General ha sido Determinar la influencia de la gestión por procesos en la productividad de la empresa mecatrónica & control sac cercado de lima 2019. Objetivos Específicos. a) Determinar la influencia de las personas en la productividad de la empresa mecatrónica & control sac cercado de lima 2019. b) Determinar la influencia de los recursos físicos en la productividad de la empresa mecatrónica & control cercado de lima 2019. c) Determinar la influencia de la planificación de procesos en la productividad de la empresa mecatrónica & control cercado de lima 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Enfoque de investigación: Cuantitativo.

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) nos manifiesta que el proceso cuantitativo es realizado mediante una secuencia donde cada paso lleva a la siguiente y es imposible saltarse los pasos, porque sigue una ordenanza establecido, pero se puede reiniciar el proceso.

2.1.2 Nivel de investigación: Explicativo causal.

La investigación explicativa está enfocado a resolver las consecuencias de los fenómenos físicos y sociales. El motiva de la investigación explicativa es aclarar porque sucede un fenómeno y en qué condiciones ocurre o porque se vinculan dos o más variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp. 83-84).

2.1.3 Diseño de investigación: No experimental

La investigación no experimental, se desarrolla sin manejar a propósito las variables. Quiere decir que las variables no serán manejadas al antojo del investigador para el efecto de las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.149).

Corte transversal o transaccional

Los diseños de investigación transeccional o transversal recopilan datos en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.151).

2.1.4 Tipo de investigación: Aplicada

La investigación es aplicada porque se hace el uso de conocimientos o teorías o investigación para resolver un problema existente (Behar, 2008, p.20).

2.1.5 Método de investigación: Hipotético-Deductivo

El método Hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (Bernal, 2013, p.60)

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variable independiente: Gestión por procesos.

Respecto a la gestión por procesos Pérez (2012). Nos manifestó que son los conocimientos, herramientas, actividades específicas programadas y realizadas en una organización en conjunto con las diferentes áreas beneficiando a la larga a los clientes y empresa.

Dimensión 1: Trabajadores con los indicadores; Conocimiento, Habilidades, Actividades

Dimensión 2: Recursos físicos con los indicadores; Infraestructura, Hardware, Software.

Dimensión 3: Planificación de procesos con los indicadores; Método de trabajo, Procedimiento, Hoja de proceso.

2.2.2 Variable dependiente: Productividad

Paul M (2010). Nos manifiesta que la productividad es el resultado del trabajo realizado obtenido con una buena planificación de las tareas de la organización.

Dimensiones 1: Remuneración con los indicadores; Garantía, Tiempo.

Dimensión 2: Capacitación con los indicadores; Producción, Oportunidad laboral.

Dimensión 3: Desempeño Laboral con los indicadores; Metas, Funciones.

Dimensión 4: Ambiente Laboral con los indicadores; Conflicto, Comunicación

2.2 Operacionalización de variables :

Tabla N°1 : Operacionalización de las variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Escala					
Gestión por procesos	Pérez (2012). Nos manifestó que son los conocimientos, herramientas, actividades específicas programadas y realizadas en una organización en conjunto con las diferentes áreas beneficiando a la larga a los clientes y empresa.	Para determinar el nivel de gestión por procesos y sus respectivas dimensiones (personas, recursos físicos, planificación de procesos). Se obtendrá de una encuesta aplicada a los colaboradores	Personas	Conocimiento	1,2	Cuestionario	Ordinal					
				Habilidades	3,4							
				Actitudes	5							
			Recursos Físicos	Infraestructura	6							
				Hardware	7							
				Software	8							
			Planificación de procesos	Método de trabajo	9							
				Procedimiento	10							
				Hoja de trabajo	11							
			Productividad	Paul M (2010). Nos manifiesta que la productividad es el resultado del trabajo realizado obtenido con una buena planificación de las tareas de la organización.	Para determinar el nivel de productividad y sus respectivas dimensiones (Remuneración, Capacitación, desempeño, ambiente laboral). Se obtendrá de una encuesta aplicada a los colaboradores			Remuneración	Garantía	12	Cuestionario	Ordinal
									Tiempo	13		
Productividad	14											
Capacitación	Oportunidad laboral	15										
	Calidad de servicio	16										
Desempeño laboral	Funciones	17										
	Conflictos	18										
Ambiente laboral	Comunicación	19,20										

Fuente: elaboración propia.

2.3 Población, muestra y muestreo.

2.3.1 Estuvo conformada por 80 empleados de la empresa Mecatrónica & control SAC ubicada en el Centro de Lima

2.3.2 Muestra y Muestreo

En la presente investigación se aplicó una muestra censal conformada por 80 trabajadores de la empresa Mecatrónica & Control S.A.C.

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) nos manifiesta que son un subconjunto de una población donde se adquieren datos que tiene que determinarse, este debe identificarse de una población.

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

2.4.1 Técnica de recolección de datos: La encuesta

Según Arias (2006) define la encuesta como una técnica que pretende obtener información de un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema particular.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Se utilizará el cuestionario que está conformado por 20 preguntas, comprendiendo por ambas variables y las dimensiones, realizando de manera individual y confidencial y basada en la escala de Likert de:

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

Según Arias (2012) manifiesta que el cuestionario es una modalidad que se realiza de forma escrita con series de preguntas.

2.4.3 Validez de instrumento

Para determinar la validación del instrumento se sometió a un juicio de expertos, del cual se solicitó a los expertos de 3 doctores de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, para validar el cuestionario formulado.

Tabla N. ° 2: Juicio de expertos

EXPERTOS	EVALUACIÓN
Dr. Dávila arenaza Víctor Demetrio	Aceptable
Dra. Martínez Zavala María Dolores	Aceptable
Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aceptable

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad del cuestionario, se toma una encuesta aplicado a los 80 empleados donde se utilizó la fórmula de Alfa de Cron Bach y se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla N°3: Resumen del procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	80	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla N° 4 Estadístico de fiabilidad de alfa de cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	20

Fuente: Elaborada en base al resultado de SPSS

Tabla N°5: Rangos de confiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	
<i>Valor</i>	<i>Nivel de aceptación</i>
0.25	<i>Confiabilidad baja</i>
0.50	<i>Confiabilidad media</i>
0.75	<i>Confiabilidad aceptable</i>
0.95	<i>Confiabilidad elevada</i>

Fuente: Elaboración en base a: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

2.5 Procedimiento

2.5.1 Preparación del instrumento.

Como primer paso se elaboró el instrumentó (encuesta) que consistía en 20 preguntas que fueron validados por 03 expertos.

2.5.2 Coordinación con el contexto de estudio.

Se coordinó con el área encargada de la empresa para solicitar el permiso correspondiente de aplicar la encuesta a los trabajadores. Las cuales fue realizada en un periodo de 6 días.

2.5.3 Recolección de datos.

En esta etapa se realiza la base datos en Excel de la información obtenida para luego pasar al programa del SPS luego nos arroja los resultados para su interpretación y saber el nivel de confiabilidad positiva considerable.

2.6 Método de análisis de datos

2.6.1 Descriptivo

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Manifestó que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

2.6.2 Inferencial

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Manifestó que se pretende probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo. Los datos casi siempre se recolectan de una muestra y sus resultados estadísticos se denominan estadígrafos; la media o la desviación estándar de la distribución de una muestra son estadígrafos.

2.7 Aspectos éticos

Esta investigación tiene prioridad presentar datos reales, que se elaborara con mucha transparencia, para así evitar falsa información que perjudique a la empresa.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo de resultados

3.1.1. Variable X: Gestión por procesos

Tabla N° 6: Gestión por procesos (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5.0%	5.0%	5.0%
En desacuerdo	12	15.0%	15.0%	20.0%
Válidos Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3.8%	3.8%	23.8%
De acuerdo	15	18.8%	18.8%	42.5%
Totalmente de acuerdo	46	57.5%	57.5%	100.0%
Total	80	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos con relación a la gestión por procesos de la empresa mecatrónica & control. Nos indica que el 5% está totalmente en desacuerdo con la gestión por procesos, el 15% en desacuerdo con la gestión por procesos, el 3.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión por procesos, el 18.8% está de acuerdo con la gestión por procesos y para finalizar el 57.5% contestaron que están totalmente de acuerdo con la Gestión por procesos.

Tabla N° 7: Personas (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.3%	1.3%	1.3%
En desacuerdo	16	20.0%	20.0%	21.3%
Válidos Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	13.8%	13.8%	35.0%
De acuerdo	44	55.0%	55.0%	90.0%
Totalmente de acuerdo	8	10.0%	10.0%	100.0%
Total	80	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos con relación a los trabajadores de la empresa Mecatrónica & Control. El 1.3% están totalmente en desacuerdo con las actitudes que presentan el personal en la empresa, el 20% están en desacuerdo con las actitudes de sus compañeros, el 13.8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55.5% está de acuerdo con las actitudes de sus compañeros y para finalizar el 10% están totalmente de acuerdo con las actitudes de sus compañeros.

Tabla N° 8: Recursos físicos (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5.0%	5.0%	5.0%
En desacuerdo	13	16.3%	16.3%	21.3%
Válidos Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	2.5%	2.5%	23.8%
De acuerdo	17	21.3%	21.3%	45.0%
Totalmente de acuerdo	44	55.0%	55.0%	100.0%
Total	80	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos con relación a los recursos de la empresa Mecatrónica & Control. El 5% contestó que está totalmente en desacuerdo con los Recursos físicos, el 16.3% están en desacuerdo con los Recursos físicos, el 2.5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los Recursos físicos, el 21.3% están de acuerdo con los recursos físicos y para finalizar el 55% están totalmente de acuerdo con los Recursos físicos.

Tabla N° 9: Planificación de procesos (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3.8%	3.8%	3.8%
En desacuerdo	16	20.0%	20.0%	23.8%
Válidos Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	13.8%	13.8%	37.5%
De acuerdo	33	41.3%	41.3%	78.8%
Totalmente de acuerdo	17	21.3%	21.3%	100.0%
Total	80	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos con relación a la planificación de procesos en la empresa Mecatrónica & Control. El 3.8% contestó que está totalmente en desacuerdo con la Planificación de procesos, el 20% contestaron que están en desacuerdo con Planificación de procesos, el 13.8% contestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con Planificación de procesos, el 41.3% contestó que está de acuerdo con Planificación de procesos y para finalizar el 21.3% contestaron que están totalmente de acuerdo con la Planificación de procesos.

3.1.2. Variable Y: Productividad

Tabla N° 10. Productividad (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2.5%	2.5%	2.5%
En desacuerdo	13	16.3%	16.3%	18.8%
Válidos Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	17.5%	17.5%	36.3%
De acuerdo	42	52.5%	52.5%	88.8%
Totalmente de acuerdo	9	11.3%	11.3%	100.0%
Total	80	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos con relación a la productividad de la empresa Mecatrónica & Control. El 2.5% contestó que está totalmente en desacuerdo con la Productividad, el 16.3% contestaron que están en desacuerdo con la Productividad, el 17.5% contestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Productividad el 52.5% contestó que está de acuerdo con la Productividad y para finalizar el 11.3% contestaron que están totalmente de acuerdo con la Productividad.

Tabla N°11: Remuneración (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	7.5%	7.5%	7.5%
En desacuerdo	30	37.5%	37.5%	45.0%
Válidos Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	26	32.5%	32.5%	77.5%
De acuerdo	16	20.0%	20.0%	97.5%
Totalmente de acuerdo	2	2.5%	2.5%	100.0%
Total	80	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos con relación a la productividad de la empresa Mecatrónica & Control. El 7.5% contestó que está totalmente en desacuerdo con la Remuneración, el 37.5% contestaron que están en desacuerdo con la Remuneración el 32.5% contestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Remuneración, el 20% contestó que está de acuerdo con la Remuneración y para finalizar el 2.5% contestaron que están totalmente de acuerdo con la Remuneración.

Tabla N° 12: Capacitación (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	7.5%	7.5%	7.5%
En desacuerdo	12	15.0%	15.0%	22.5%
Válidos Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	30.0%	30.0%	52.5%
De acuerdo	29	36.3%	36.3%	88.8%
Totalmente de acuerdo	9	11.3%	11.3%	100.0%
Total	80	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos con relación a la productividad de la empresa Mecatrónica & Control. El 7.5% contestó que está totalmente en desacuerdo con la Capacitación, el 15% contestaron que están en desacuerdo con la Capacitación, el 30% contestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Capacitación, el 36.3% contestó que está de acuerdo con la Capacitación y para finalizar el 11.3% contestaron que están totalmente de acuerdo con la Capacitación.

Tabla N° 13: Desempeño laboral (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	8.8%	8.8%	8.8%
En desacuerdo	27	33.8%	33.8%	42.5%
Válidos Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	20.0%	20.0%	62.5%
De acuerdo	25	31.3%	31.3%	93.8%
Totalmente de acuerdo	5	6.3%	6.3%	100.0%
Total	80	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos con relación a la productividad de la empresa Mecatrónica & Control. El 8.8% contestó que está totalmente en desacuerdo con el Desempeño laboral, el 33.8% contestaron que están en desacuerdo con el Desempeño laboral, el 20% contestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el Desempeño laboral, el 31.3% contestó que está de acuerdo con el Desempeño laboral y para finalizar el 6.3% contestaron que están totalmente de acuerdo con el Desempeño laboral.

Tabla N° 14: Ambiente laboral (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	8.8%	8.8%	8.8%
En desacuerdo	15	18.8%	18.8%	27.5%
Válidos Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	33	41.3%	41.3%	68.8%
De acuerdo	19	23.8%	23.8%	92.5%
Totalmente de acuerdo	6	7.5%	7.5%	100.0%
Total	80	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos con relación a la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC. El 8.8% contestó que está totalmente en desacuerdo con el Ambiente laboral, el 8.8% contestaron que están en desacuerdo con el Ambiente laboral, el 41.3% contestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el Ambiente laboral, el 23.8% contestó que está de acuerdo con el Ambiente laboral y para finalizar el 7.5% contestaron que están totalmente de acuerdo con el Ambiente laboral.

3.2 Análisis Inferencial

3.2.1 Prueba de hipótesis

Según Hernández, Fernández y Bautista (2010), señala que el coeficiente de correlación de Rho Spearman, Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón.

Tabla 15: Niveles de correlación dependiendo del coeficiente Rho Spearman

Valor	Tipo de Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: *Hernández et al. (2010, p. 312).*

3.2.2. Hipótesis general

La gestión por procesos influye en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

Ho: $R = 0$; No existe influencia significativa de la gestión por procesos sobre la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

Ha: $R > 0$; Existe influencia significativa de la gestión por procesos sobre la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

Tabla N° 16: Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis General

			Gestión por procesos (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión por procesos (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,532**
		Sig. (bilateral)		.000
	Productividad (agrupado)	N	80	80
		Coefficiente de correlación	,532**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	80	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: podemos concluir que la correlación entre gestión por procesos y la productividad es positiva media con el valor de 0.532** con una significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula h_0 y se acepta la hipótesis alterna h_1 como verdadera.

3.2.3. Hipótesis específica N° 1

Ho: $R = 0$; No existe influencia significativa de los trabajadores sobre la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

Ha: $R > 0$; Existe influencia significativa de los trabajadores sobre la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

Tabla N°17: Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis específica 1

		Personas (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Personas (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,510**
	Productividad (agrupado)	N	80
		Coeficiente de correlación	,510**
	Personas (agrupado)	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Podemos definir que la correlación entre la gestión de procesos y productividad es de 0.510** y una significancia encontrada es 0.000, la cual es menor al nivel de significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es equivalente a la hipótesis específica 1 de investigación: La gestión por procesos influyen en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

3.2.4 Prueba de hipótesis específica N° 2

Ho: $R = 0$; No existe influencia significativa de los recursos físicos sobre la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

Ha: $R > 0$; Existe influencia significativa de los recursos físicos sobre la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

Tabla N° 18: Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis específica 2

		Recursos físicos (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Recursos físicos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,505**
	Productividad (agrupado)	N	80
		Coeficiente de correlación	,505**
	Recursos físicos (agrupado)	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como podemos observar en la Tabla 16, el coeficiente de correlación es de 0.505** existe una correlación positiva media; así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000, la cual es menor al nivel de significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es equivalente a la hipótesis específica 2 de investigación: Los recursos físicos influyen en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

3.2.5 Prueba de hipótesis específica N° 3

Ho: $R = 0$; No existe influencia significativa de la planificación de los procesos sobre la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

Ha: $R > 0$; Existe influencia significativa de la planificación de los procesos sobre la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 19: Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis específica 3

		Planificación de los procesos (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Planificación de los procesos (agrupado)	1,000	,498**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
	Productividad (agrupado)	,498**	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como podemos observar en la Tabla 17, el coeficiente de correlación es de 0.498** correlación positiva débil; así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000, la cual es menor al nivel de significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es equivalente a la hipótesis específica 3 de investigación: La planificación de los procesos influyen en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Objetivo General ha sido Determinar la influencia de la gestión por procesos en la productividad de la empresa mecatrónica & control sac cercado de lima 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva media en la gestión de proceso con la productividad en los trabajadores de la empresa. Dichos resultados tienen similitud con la teoría de científica de Michael Porter (cadena de valor) donde nos explica que aplicando una óptima clasificación de actividades en la organización facilita con la ejecución de las tareas asignadas en las diversas áreas. Así mismo también tiene coherencia con el resultado de las investigaciones siguientes: Ruiz, D. Almaguer, R. Torres, I, Hernández A. (2014). El Objetivo general fue dar a conocer el inicio, las herramientas y funciones de la gestión de procesos para poder gestionar mejor en las organizaciones. Se pudo concluir que obteniendo los conocimientos necesarios sobre la gestión en la organización se podrá realizar cambios, mejoras en todas las áreas, así llegar a cumplir las metas programas en la organización. Por otro lado Vásquez, A (2017). El objetivo general fue definir la aplicación de los procesos en el espacio de producción en la empresa. Se concluyó lo importante que es contar con una estructura de trabajo, conocer los roles y funciones de cada trabajador en el área correspondiente, pero sobre todo de las maquinarias industriales porque como viene siendo en secuencia lineal, solo cuenta con una programación logrando disminuir el recurso humano, pero beneficiando un incremento de 290 unidades por minuto. También Guerrero, J. (2016). El objetivo general fue determinar la planeación en el área de mantenimiento en la empresa. Se concluyó que debido a la implementación se logró aumentar la eficiencia en la gestión de los procesos asimismo la reducción de costos con la finalidad de obtener una mayor productividad.

4.2 Objetivo específico ha sido Determinar la influencia de las personas en la productividad de la empresa mecatrónica & control sac cercado de lima 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva media en las personas con la productividad de los trabajadores. Acevedo, A. Cachay, O. Barrantes C. (Abril/Junio, 2017). El objetivo principal fue mostrar el interés del ingeniero industrial en la productividad y lograr el cambio. Se concluyó que para la obtener con lo requerido en el planteamiento de la gestión en la empresa va de la mano con la creación con las diversas áreas y el apoyo de los colaboradores como ingenieros, logrando así una producción de calidad.

4.3 Objetivo específico 2 ha sido Determinar la influencia de los recursos físicos en la productividad de la empresa mecatrónica & control cercado de lima 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva media en los recursos físicos con la productividad de los trabajadores. Dichos resultados tienen coherencia con los resultados del artículo de Salazar, D. Cárdenas, Franco, O (marzo, 2018). Gestión de conocimiento en procesos en el desarrollo de software para apoyar a las Mi Pymes. El objetivo general fue presentar una alternativa de solución por medio del instrumento que se desarrolla en un software. Se pudo concluir que hoy en día las pequeñas empresas tienen una ideología enfocada en obtener ganancias, siendo así difícil modificar los pensamientos y criterios de conocimiento sobre los procesos aplicando el software que facilitaría en la innovación de diversas áreas para satisfacer así la necesidad de los clientes por ende se debe realizar charlas informativas y asesorías del funcionamiento de la tecnología como el software.

4.4 Objetivos específico 3 ha sido Determinar la influencia de la planificación de procesos en la productividad de la empresa mecatrónica & control cercado de lima 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva media en la planificación de procesos con la productividad en los trabajadores. Dichos resultados tienen coherencia con los resultados del artículo Según el artículo; Mallar M (Enero/junio, 2010). El objetivo general fue analizar la aplicación de las actividades en la organización y optimizarla para generar una mejor eficiencia en las diversas áreas involucradas así para cumplir con los resultados que exige el mercado competitivo. Se pudo concluir que en toda organización para poder cumplir con los requerimientos programados y ser eficientes, debe existir una comunicación con las áreas involucradas para gestionar y verificar que los productos obtengan la calidad requerida.

4.5 Hipótesis general de la investigación fue La gestión por procesos influye en la productividad de la empresa mecatrónica & control SAC cercado de lima 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado de coeficiente de correlación de spearman es igual a 0.532** que se observa en la tabla N.º 14; a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral (sig = 0,000) siendo menor que el valor (0.05) De acuerdo a la regla de decisión , se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1)Por ende se concluye que la gestión por procesos tiene influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa Mecatrónica & control SAC, cercado de lima,2019.

4.6 Hipótesis específica 1 de la investigación fue que las personas influyen en la productividad de la empresa mecatrónica & control sac cercado de lima 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis el resultado. Podemos definir que la correlación entre los trabajadores y productividad es de 0.510** y una significancia encontrada es 0.000, la cual es menor al nivel de significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es equivalente a la hipótesis específica 1 de investigación: Las personas influyen en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

4.7 Hipótesis específica 2 de la investigación fue los recursos físicos influyen la productividad de la empresa mecatrónica & control cercado de lima 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis el resultado de coeficiente de correlación es de 0.505** existe una correlación positiva media; así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000, la cual es menor al nivel de significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es equivalente a la hipótesis específica 2 de investigación: Los recursos físicos influyen en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

4.8 Hipótesis específica 3 de la investigación fue la planificación de los procesos influyen en la productividad de la empresa mecatrónica & control cercado de lima 2019. el coeficiente de correlación es de 0.498** correlación positiva débil; así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000, la cual es menor al nivel de significancia de trabajo que es de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual es equivalente a la hipótesis específica 3 de investigación: La planificación de los procesos influyen en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC Cercado de Lima 2019.

V. CONCLUSIONES

5.1 Se ha determinado que existe influencia de la gestión por procesos con la productividad de los trabajadores de la empresa mecatrónica & control sac.

5.2 Se ha determinado que existe influencia de las personas en la productividad de la empresa mecatrónica & control sac.

5.3 se ha determinado que existe influencia en los recursos físicos con la productividad de los trabajadores de la empresa mecatrónica & control sac.

5.4 se ha determinado que existe influencia con la planificación de procesos en la productividad de los trabajadores de la empresa mecatrónica & control sac.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Se recomienda al jefe encargado del área de producción implementar la herramienta diagrama de Gantt por medio de hojas detalladas con las tareas, actividades en cada proceso a realizar, para así poder entregar los trabajos en la fecha indicada.

6.2 Se recomienda al jefe encargado del área RRHH desarrollar el programa denominado cero defectos capacitando a los trabajadores una semana antes del ingreso a operaciones. Para que tengan conocimiento de funcionamiento al mismo tiempo un personal encargado en despegar las dudas. logrando así que él trabajadores este seguro de sus funciones y podrá ser productivo.

6.3 Se recomienda al gerente del área administrativo aplicar el plan de comunicación interna, externa de los trabajadores que consiste en exponer los problemas eventuales en el área encargada por medio de reuniones semanales, informes para que las áreas involucradas busquen alternativas de solución.

REFERENCIAS

- Acevedo Borrego, A., & Cachay Boza, O., & Linares Barrantes, C. (2017). Enfoque de productividad y mejora en el ingeniero industrial de San Marcos. Estudio exploratorio para competitividad de categoría mundial. *Revista Industrial Data*, 20 (1), 95-104.
- Balabarca, M (2017) Gestión por procesos para la mejora de la productividad en el área de créditos en grupo peruano de inversiones S.A.C. Comas. (Tesis para el título). Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10102/Balabarca_FMK
- Behar D (2010). Metodología de la investigación (1ra Ed). México: Editorial Shalom
- Beteta, E. (2017) Aplicación de la gestión por procesos para incrementar la productividad del servicio en la empresa Wada Sport, los Olivos. (Tesis para el título). Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12662>
- Bonilla E . Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas 1ra Ed. España 2010
ISBN 978-9972-45-241-3
- Cabezas, J (2014). Gestión de procesos para mejorar la productividad de la línea de productos para exhibición en la empresa instruequipos Cía. Ltda. (Tesis para titulación) recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/7344>
- Carranza, V. (2016) Implementación de la gestión por procesos en la escuela militar de Chorrillos coronel Francisco Bolognesi. (Tesis para el título). Recuperada de: <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1137>
- Galvis, E. Gonzáles, M (Abril/septiembre, 2014). Herramientas para la gestión de procesos de negocio y su relación con el ciclo de vida de los procesos de negocio: una revisión de literatura. *Revista ciencia e ingeniera neogranadina*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v24n2/v24n2a03>.
- Garcés, P (2016). Mejoramiento de la productividad en la línea de extrusión de la empresa Cedal, empleando la metodología “SIX SIGMA (Tesis para titulación) recuperada de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/16888>

- Guerrero, J. (2016) Optimización de la planeación en el área de mantenimiento de servicios para mejorar la productividad en la empresa Administración inmobiliaria S.A.C. (Tesis para el título). Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18557>
- Haz, L. Flórez, M. Sánchez, C (Octubre/diciembre, 2018). Sistema de gestión de procesos en la nube, control y monitoreo para el mantenimiento mecánico. *Revista Estudios gerenciales*. Recuperada de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6750184>
- Hernández, M (2014). Diseño de un modelo de gestión de procesos para una empresa de prestación de servicios automotrices Caso Talleres FACONZA (Tesis para el título). Recuperada de http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3879/1/T1409-MBA-Hernandez_Dise%C3%B1o.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ta ed.). México: McGraw – HILL.
- Kato, E. (Febrero/marzo, 2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *Revista Estudios gerenciales*. Recuperada de: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2909/3621
- Koontz y weihirich (2011) Administración: Una visión global (12 Ed) México Editorial McGraw Hill interamericana ISBN 988 98 6742 454-1
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). Elementos de administración: un enfoque internacional y de innovación. (8ª. Ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Landa, H (Agosto/diciembre, 2018). Efecto de contagio y productividad en el conocimiento internacional: un estudio de la industria manufacturera en México. *Revista Contaduría y Administración* 64 (1), 2019, 1-25
- Linares A, (2016) Propuesta de modelo de gestión por procesos para el diagnóstico y mejora continua de una empresa metalmecánica. (Tesis para el título). Recuperada de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5644>

- Llanes, M & Lorenzo, E (Enero/marzo, 2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue. *Revista Ciencias Holguín*, 23 (1), 1-13.
- López, J. Mendoza, J. (Setiembre/enero, 2017). Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana. *Revista Estudios gerenciales*. Recuperada de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-84022017000200185
- Mallar, M. (Enero/junio, 2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13 (1)
- Martínez, J (2014) Modelo de gestión por procesos para la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Palora Cía. Ltda. (Tesis para el título). Recuperada de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/11034>
- Michael Porter Teorías de cadena de valor 2do Ed. España McGraw –Hill 1986. ISBN 988.89.89.9988.7
- Peñaloza J, Vargas C Enfoque sectorial de la producción 2da Ed España Madrid. Editorial Complutense S.A (2006) ISBN 978 84 7491 828-1
- Pérez A Gestión por proceso 3ra Ed. España DR McGraw-Hill, 2012. ISBN 978-88-89-340-9878-9
- Pérez E Educarse en la era digital de gestión por procesos 2da Ed España McGraw –Hill Gestión por procesos. 2012 ISBN 8471126842
- Quezada, W. Hernández. Gonzales, E. Quezada W. Molina F (Octubre/junio, 2018) Gestión de la tecnología y sus procesos de transferencia en pequeñas y medianas empresas metalmecánicas del ecuador. *Revista ciencias Holguín*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n3/1815-5936-rii-39-03-303>.
- Rojas C. Administración de recursos físicos en organización 3ra Ed. San José Costa Rica: Editorial universal universidad estatal a distancia, 2001. ISBN 9977 -64-301-6

Ruiz, D., & Almaguer, R., & Torres, I., & Hernández, A. (Enero/marzo, 2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Revista Ciencias Holguín*, XIX (4), 1-11.

Salazar, D. Cárdenas, L. Franco, O (Marzo, 2018). Gestión de conocimiento en procesos de desarrollo de software: un marco de trabajo para apoyar a las Mi Pymes. *Revista Scientia et Technica*. Recuperado de <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/viewFile/13491/11511>

Vásquez, A (2017). Propuesta de mejoramiento de procesos en el área de producción de la empresa panificadora pan arte a través del estudio de tiempos y movimientos. (Tesis para el título). recuperada de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17268>

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA MECATRONICA & CONTROL SAC Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca del “GESTIÓN POR PROCESO Y LA INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MECATRONICA & CONTROL SAC, CERCADO DE LIMA, 2019”.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	1 Totalment e en desacuerdo	2 En desacuer do	3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
VARIABLE I: Gestión de Procesos					
Dimensión: Personas					
1.- ¿los trabajadores de la empresa mecatrónica & control tienen un claro conocimiento de sus funciones?					
2.- ¿Los jefes de área tienen dominio de sus funciones y responsabilidades?					
3.- ¿los trabajadores de la empresa mecatrónica & control mantienen comunicación permanente con su jefe y compañeros de trabajo?					
4.- ¿el cumplimiento de las funciones de los trabajadores debe estar de acuerdo con los conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?					
5.- ¿los trabajadores demuestran voluntad para aportar y aprender temas relacionados a sus actividades asignadas?					
Dimensión: Recursos Físicos					
6.- ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con las instalaciones y equipamiento moderno para desarrollo de sus actividades?					
7.- ¿Se realiza el mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento de la empresa mecatrónica & control SAC?					
8.- ¿la empresa cuenta con equipos y herramientas modernos para el desarrollo de sus actividades?					
Dimensión: Planificación de Procesos					
9.- ¿existe un cronograma de actividades de corto, mediano y largo plazo?					
10.- ¿Se evalúa y se actualiza los procedimientos permanentemente?					
11.- ¿se establece tareas diarias a través de un formato para evaluar y controlar su cumplimiento?					
VARIABLE D: Productividad					
Dimensión: Remuneración					
12.- ¿la remuneración que satisface sus expectativas garantiza la mayor producción de la organización?					
13.- ¿el mayor tiempo trabajado es una garantía para lograr mejores remuneraciones?					
Dimensión : Capacitación					
14.- ¿Las capacitaciones mejoran en la producción de los trabajadores?					
15.- ¿la especialización que se logra a través de capacitaciones permitirá mejorar su producción tanto en calidad como en cantidad?					
Dimensión : Desempeño laboral					
16.- ¿el buen desempeño laboral permitirá lograr las metas en cuanto a calidad y cantidad?					
17.- ¿los trabajadores logran sus funciones y responsabilidades de acuerdo a las expectativas de su jefe inmediatos?					
Dimensión : Ambiente laboral					
18.- ¿Tiene Usted conflictos con sus jefes inmediatos y o compañeros de trabajo?					
19.- ¿Existe comunicación entre jefes y compañeros de trabajo que permite el desarrollo de las relaciones interpersonales?					
20.- ¿Los roles deben estar definidos para un buen desempeño laboral?					

Fuente: El investigador



MECATRÓNICA & CONTROL

Maquinaria, tecnología para procesar y envasar.

AUTORIZACIÓN DE TRABAJO

Lima 30 de mayo del 2019

Jhonnatan Junior Roca Marino

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA MECATRÓNICA & CONTROL

De mi consideración:

Da el permiso correspondiente a la Srta. : SHEYLA DEL PILAR ADVÍNCULA BARDALES identificado con DNI: 47970729. Estudiante en la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Para poder recopilar la información necesaria para desarrollar la elaboración de la tesis, de acuerdo a la necesidad de la srta y la empresa Mecatrónica & Control con Ruc 20552320167.

ATTE.: ÁREA ADMINISTRATIVA MC

DIRECCIÓN: JR. ACOMAYO N° 456

TELÉFONO FIJO: 01 7752158

CELULAR: 980870726

EMAIL: mc.envasado@gmail.com

SHEYLA DEL PILAR ADVÍNCULA BARDALES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MECATRÓNICA & CONTROL - LIMA, 2019"					
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: SHEYLA DEL PILAR ADVINCULA BARDALES					
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Heliana Zavaleta Meller Pérez</i>					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		
			ITEM / PREGUNTA		
			ESCALA		
			SI CUMPLE		
			NO CUMPLE		
			OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
GESTIÓN POR PROCESOS	PERSONAS	CONOCIMIENTO	¿Los trabajadores de la empresa mecatrónica & control tienen un claro conocimiento de sus funciones? ¿Los jefes de área tienen dominio de sus funciones y responsabilidades?	✓	
		HABILIDADES	¿Los trabajadores de la empresa mecatrónica & control mantienen comunicación permanente con su jefe y compañeros de trabajo? ¿El cumplimiento de las funciones de los trabajadores debe estar de acuerdo con los conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?	✓	
	RECURSOS FÍSICOS	ACTITUDES	¿Los trabajadores demuestran voluntad para aportar y aprender temas relacionadas a sus actividades asignadas? ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con las instalaciones y equipamiento moderno para desarrollo de sus actividades?	✓	
		INFRAESTRUCTURA	¿Se realiza el mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento de la empresa mecatrónica & control? ¿La empresa cuenta con equipos y herramientas modernos para el desarrollo de sus actividades?	✓	
		HARDWARE	¿Existe un cronograma de actividades de corto, mediano y largo plazo?	✓	
		SOFTWARE	¿Se evalúa y se actualiza los procedimientos permanentemente?	✓	
	PLANIFICACIÓN	MÉTODO DE TRABAJO	¿Se establece tareas diarias a través de un formato para evaluar y controlar su cumplimiento?	✓	
		PROCEDIMIENTO	¿La remuneración que satisface sus expectativas garantiza la mayor producción de la organización? ¿El mayor tiempo trabajado es una garantía para lograr mejores remuneraciones?	✓	
	REMUNERACIÓN	HOJA DE PROCESO	¿Las capacitaciones mejoran la producción de los trabajadores? ¿La especialización que se logra a través de capacitaciones permitirá mejorar su producción tanto en calidad como en cantidad?	✓	
		GARANTÍA	¿El buen desempeño laboral permitirá lograr las metas en cuanto a calidad y cantidad? ¿Los trabajadores logran sus funciones y responsabilidades de acuerdo a las expectativas de su jefe inmediatos?	✓	
CAPACITACIÓN	TIEMPO	¿tiene usted conflictos con sus jefes inmediatos y o compañeros de trabajos? ¿Existe comunicación entre jefes y compañeros de trabajo que permite el desarrollo de las relaciones interpersonales? ¿Los roles deben estar definidos para un buen desempeño laboral?	✓		
	PRODUCTIVIDAD				
DESEMPEÑO LABORAL	OPORTUNIDAD LABORAL				
	CALIDAD DE SERVICIO				
AMBIENTE LABORAL	FUNCIONES				
	CONFLICTOS				
	COMUNICACIÓN				

Firma del experto  Fecha 21/1/2019

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MECATRONICA & CONTROL - LIMA, 2019"		APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: SHEYLA DEL PILAR ADVINCUA BARDALOS		APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO			
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARLOS SANCHEZ ALVARADO		ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN POR PROCESOS	PERSONAS	CONOCIMIENTO	¿Los trabajadores de la empresa mecatrónica & control tienen un claro conocimiento de sus funciones? ¿Los jefes de área tienen dominio de sus funciones y responsabilidades?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		HABILIDADES	¿Los trabajadores de la empresa mecatrónica & control mantienen comunicación permanente con su jefe y compañeros de trabajo? ¿el cumplimiento de las funciones de los trabajadores debe estar de acuerdo con los conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ACTITUDES	¿Los trabajadores demuestran voluntad para aportar y aprender temas relacionadas a sus actividades asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	INFRAESTRUCTURA	¿Considera Ud. que la empresa cuenta con las instalaciones y equipamiento moderno para desarrollo de sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	HARDWARE	¿Se realiza el mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento de la empresa mecatrónica & control?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	SOFTWARE	¿La empresa cuenta con equipos y herramientas modernos para el desarrollo de sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	MÉTODO DE TRABAJO O PROCEDIMIENTO	¿existe un cronograma de actividades de corto, mediano y largo plazo? ¿Se evalúa y se actualiza los procedimientos permanentemente?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	PLANIFICACIÓN	¿se establece tareas diarias a través de un formato para evaluar y controlar su cumplimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	REMUNERACIÓN	¿La remuneración que satisface sus expectativas garantiza la mayor producción de la organización? ¿el mayor tiempo trabajado es una garantía para lograr mejores remuneraciones?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	PRODUCTIVIDAD	CAPACITACIÓN	PRODUCTIVIDAD ¿Las capacitaciones mejoran la producción de los trabajadores? ¿La especialización que se logra a través de capacitaciones permitirá mejorar su producción tanto en calidad como en cantidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
DESEMPEÑO LABORAL		CALIDAD DE SERVICIO ¿el buen desempeño laboral permitirá lograr las metas en cuenta a calidad y cantidad? ¿Los trabajadores logran sus funciones y responsabilidades de acuerdo a las expectativas de su jefe inmediatos?	<input checked="" type="checkbox"/>				
AMBIENTE LABORAL		FUNCIONES	¿tiene usted conflictos con sus jefes inmediatos y o compañeros de trabajos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		COMUNICACIÓN	¿Existe comunicación entre jefes y compañeros de trabajo que permite el desarrollo de las relaciones interpersonales? ¿Los roles deben estar definidos para un buen desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto		Fecha					
		08/11/18					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MECATRONICA & CONTROL - LIMA, 2019"					
APellidos y nombres del experto: <u>DAVIDA ALVARADO VICENTE</u>					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		
		ITEM /PREGUNTA	ESCALA		
GESTIÓN POR PROCESOS	PERSONAS	CONOCIMIENTO	¿Los trabajadores de la empresa mecatrónica & control tienen un claro conocimiento de sus funciones? ¿Los jefes de área tienen dominio de sus funciones y responsabilidades?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	SI CUMPLE / NO CUMPLE / SUGERENCIAS
		HABILIDADES	¿Los trabajadores de la empresa mecatrónica & control mantienen comunicación permanente con su jefe y compañeros de trabajo? ¿el cumplimiento de las funciones de los trabajadores debe estar de acuerdo con los conocimientos y habilidades para un mejor desempeño?		
		ACTITUDES	¿Los trabajadores demuestran voluntad para aportar y aprender temas relacionadas a sus actividades asignadas?		
	RECURSOS FÍSICOS	INFRAESTRUCTURA	¿Considera Ud. que la empresa cuenta con las instalaciones y equipamiento moderno para desarrollo de sus actividades?		
		HARDWARE	¿Se realiza el mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento de la empresa mecatrónica & control?		
		SOFTWARE	¿La empresa cuenta con equipos y herramientas modernos para el desarrollo de sus actividades?		
	PLANIFICACIÓN	MÉTODO DE TRABAJO	¿existe un cronograma de actividades de corto, mediano y largo plazo?		
		PROCEDIMIENTO	¿Se evalúa y se actualiza los procedimientos permanentemente?		
		HOJA DE PROCESO	¿se establece tareas diarias a través de un formato para evaluar y controlar su cumplimiento?		
	REMUNERACIÓN	GARANTÍA	¿La remuneración que satisface sus expectativas garantiza la mayor producción de la organización?		
TIEMPO		¿el mayor tiempo trabajado es una garantía para lograr mejores remuneraciones?			
CAPACITACIÓN	PRODUCTIVIDAD	¿Las capacitaciones mejoran la producción de los trabajadores?			
	OPORTUNIDAD LABORAL	¿la especialización que se logra a través de capacitaciones permitirá mejorar su producción tanto en calidad como en cantidad?			
	CALIDAD DE SERVICIO	¿el buen desempeño laboral permitirá lograr las metas en cuenta a calidad y cantidad?			
PRODUCTIVIDAD	DESEMPEÑO LABORAL	¿Los trabajadores logran sus funciones y responsabilidades de acuerdo a las expectativas de su jefe inmediatas?			
	CONFLICTOS	¿tiene usted conflictos con sus jefes inmediatos y o compañeros de trabajos?			
	COMUNICACIÓN	¿Existe comunicación entre jefes y compañeros de trabajo que permite el desarrollo de las relaciones interpersonales? ¿Los roles deben estar definidos para un buen desempeño laboral?			

Firma del experto  Fecha 8-11-2018

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.