



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión por procesos y productividad en el área logística de
una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Centeno Pablo, Carlos Enrique (ORCID: 0000-0002-7635-090X)

ASESORA:

Dra. Magaly Ericka, Luna Gamarra (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por darme salud, sabiduría y fuerzas en toda mi formación como profesional.

A mi esposa, por su amor, ejemplo y comprensión en cada en todos estos años.

A mis hijos por su apoyo incondicional en todo el proceso, los amo.

Agradecimiento

Le dedico a Dios por todo lo que me ha permitido alcanzar.

A mi hermosa familia, por su apoyo en cada momento.

A mis profesores en todos estos años, por su labor, enseñanza y pasión por la educación.

El autor

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencia de Gestión por procesos	20
Tabla 2: Distribución de frecuencia de identificación del proceso	21
Tabla 3: Distribución de frecuencia de comprensión del proceso	22
Tabla 4: Distribución de frecuencia de valor agregado.....	23
Tabla 5: Distribución de frecuencia de Productividad	24
Tabla 6: Distribución de frecuencia de capital de activos.....	25
Tabla 7: Distribución de frecuencia de capital humano.....	26
Tabla 8: Distribución de frecuencia de tecnología.....	27
Tabla 9: Valores del Rho Spearman.....	28
Tabla 10: Correlación entre gestión por procesos y productividad	29
Tabla 11: Correlación entre gestión por procesos y capital de activos.....	30
Tabla 12: Correlación de gestión por procesos y capital humano.	31
Tabla 13: Correlación entre gestión por procesos y tecnología.....	32

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de barras de la variable Gestión por procesos	20
Figura 2: Diagrama de barras de la dimensión identificación del proceso	21
Figura 3: Diagrama de barras de la dimensión comprensión del proceso.....	22
Figura 4: Diagrama de barras de la dimensión de valor agregado.....	23
Figura 5: Diagrama de barras de la variable Productividad	24
Figura 6: Diagrama de barras de la dimensión capital de activos.....	25
Figura 7: Diagrama de barras de la dimensión capital humano.....	26
Figura 8: Diagrama de barras de la dimensión tecnología.....	27

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito principal determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área de logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. En la metodología, se usó un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio básico, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional; la muestra fue censal de 40 trabajadores administrativos y operarios. Se utilizaron instrumentos de recolección de datos validados por expertos; también, se determinó la confiabilidad de los mismos. Se obtuvo como resultado, que la gestión por procesos se relaciona con la productividad con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.887 con lo cual se puede afirmar que existió una relación positiva muy fuerte. En consecuencia, se puede afirmar que dentro de la problemática la gestión por procesos está relacionada con la productividad en el área de logística en una fábrica de cerámicos.

Palabras claves: Gestión por procesos, Productividad, Capital de Activos, Capital Humano, Tecnología.

Abstract

The main purpose of this research work was to determine the relationship between process management and productivity in the logistics area of a ceramic factory, San Martín de Porres, 2021. In the methodology, a quantitative approach was used, with a type of basic study, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level; the sample was a census of 40 administrative workers and operators. Data collection instruments validated by experts were used; also, their reliability was determined. As a result, it was obtained that process management is related to productivity with a Spearman Rho coefficient of 0.887, with which it can be said that there was a very strong positive relationship. Consequently, it can be stated that within the problem, process management is related to productivity in the logistics area in a ceramic factory.

Keywords: Process Management, Productivity, Asset Capital, Human Capital, Technology.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas han adaptado sus estrategias, procesos, ante los constantes cambios que se presentan. En ese sentido, la eficacia en la gestión por procesos, la productividad y la creación de valor para el cliente, permite formar relaciones redituables permanentes, consiguiendo que las organizaciones sigan siendo competitivas. Todos los tipos de industrias, unas en mayor medida, se han visto influenciados por la tecnología, la cual ha conllevado a reestructuras organizacionales, cambios de procesos, nuevas estrategias comerciales, etc. Las empresas se van adaptando al ritmo del crecimiento de su sector, para seguir siendo competitivas.

Las empresas de fabricación y/o comercialización no solo compiten con organizaciones nacionales, sino, en un mundo globalizado, la competitividad se da en un nivel transnacional. El Perú seguirá manteniéndose como uno de los primeros destinos de negocio en Latinoamérica, para muchas empresas extranjeras (Gestión, 2021). En ese sentido, la gestión por procesos se posiciona como una gran opción de sistema de organización para lograr los mejores indicadores de calidad, productividad y excelencia, según Castellnou (2020). Muchas empresas e instituciones públicas reconocen la importancia y el impacto positivo en la productividad.

La productividad es importante, no solo en el plano empresarial sino para el crecimiento de nuestra economía nacional. Según el BCRP, la productividad viene a ser la clave del crecimiento, la cual está conformada por elementos como la innovación en tecnologías, procesos, etc. También, la educación, la eficiencia y la infraestructura (2016). Aún como país, los índices de productividad siguen siendo inferiores en comparación con países de la región. Por ello, que muchas organizaciones públicas y privadas mejoren su productividad conlleva al crecimiento de nuestra economía y, por ende, al desarrollo social.

En el Perú, uno de los sectores que ha mostrado mayor cambio y crecimiento es de las empresas de cerámicos y porcelanatos, ligado con el sector construcción, que en el último año creció en un 15.22%, según el INEI. En la actualidad, hay más de 10 empresas en el rubro de cerámicos y porcelanatos a nivel nacional, la mitad

de ellas cuentan con el ISO 9001; ello no implica que las empresas realicen sus procesos de manera eficiente; es esencial que las organizaciones estén actualizadas en temas de procesos, con el fin de seguir posicionándose en el mercado, no únicamente por el aumento de la rentabilidad, sino también para mejorar el servicio a los usuarios. A pesar de la importancia del sector dentro del PBI, no hay muchas investigaciones sobre el área logística de empresas que fabriquen y/o comercialicen cerámicos.

En el presente estudio, se observó en la empresa estudiada, que dentro del proceso logístico de despacho se ha evidenciado el incremento de demoras en la preparación y despacho de los viajes programados por el área de Distribución y no contar con procedimientos actualizados, a la fecha trabajan con la versión 2013, no siendo de mucha ayuda por los cambios suscitados en el transcurrir del tiempo. El supervisor de campo al cierre de turno, confirma al supervisor de despacho los viajes preparados en el turno, según como lleguen las unidades de transporte al almacén, el personal de despacho inicia el proceso de validación físico versus guía de remisión, en este proceso identifica problemas de embalaje, producto físico no figura en la guía de remisión (en el proceso de preparación el operador de montacargas registró en el PDA como transferencia a la zona de despacho), en la guía de remisión figura producto X, el físico producto Y, este problema se presenta por la similitud en el embalaje, modelo y cantidad de cajas por paleta. Los problemas mencionados el despachador reporta al supervisor de despacho, el supervisor coordina con el supervisor de campo, con el objetivo solucionar el problema, caso contrario se desvincula el documento entrega y/o una posición del documento.

Por lo tanto, la presente investigación se justifica de manera práctica, pues el área de logística podría incrementar su productividad, lo cual sería beneficioso para la empresa de fábrica de cerámicos, pues los activos, el capital humano y las herramientas tecnológicas tendrían una mejor función. Asimismo, para la justificación teórica se recopiló estudios sobre la gestión por procesos y su tipo de relación con la productividad. Para la gestión por procesos se basó en las ideas de Bravo (2009) y para la productividad, en las ideas de García (2017). La presente investigación tomará como base a teorías ya realizadas para el desarrollo de los

objetivos. Para la justificación metodológica, se empleará un tipo y diseño de investigación; además, un instrumento de recolección de datos, así como su respectivo análisis, con ello se podrá identificar el tipo de relación entre las variables estudiadas, información útil para las recomendaciones y para futuros trabajos de investigación.

Por otra parte, se puntualizó el objetivo general como, determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martin de Porres, 2021. Asimismo, los objetivos específicos serán: (a) Determinar la relación entre la gestión por procesos y el capital de activos en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martin de Porres, 2021, (b) Determinar la relación entre la gestión por procesos y el capital humano en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martin de Porres, 2021 y c) Determinar la relación entre la gestión por procesos y la tecnología en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martin de Porres, 2021.

De la misma forma se detalló la hipótesis general es: Existe relación directa entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martin de Porres, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas como: (a) Existe relación directa entre la gestión por procesos y el capital de activos en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martin de Porres, 2021, (b) Existe relación directa entre la gestión por procesos y el capital humano en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martin de Porres, 2021 y c) Existe relación directa entre la gestión por procesos y la tecnología en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martin de Porres, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de obtener un marco teórico para el presente trabajo, se analizaron diversos informes de distintas tesis para obtener **los antecedentes nacionales** que existieron. De acuerdo con Huamán (2020), el objetivo de su publicación fue determinar la conexión entre la gestión por procesos de la Factoría Automotriz Habich S.A.C. del distrito de San Martín de Porres en el año 2020 y la Planificación estratégica. En la metodología, un nivel descriptivo correlacional con un corte transversal. Para esta investigación, la población estaba constituida por 60 empleados de la Factoría Automotriz Habich S.A.C., esta también fue la muestra para el censo, ya que esta cantidad representa la totalidad de los empleados del sujeto estudiado. Tuvieron los resultados gracias al estadístico Rho de Spearman que con una puntuación de 0,513 y una Sig. de 0.000 se especifica el hallazgo de una correlación positiva. En base a los resultados anteriores, se concluyó que la gestión por procesos sí tiene una conexión importante con la Planificación estratégica, esto quiere decir que se cumple con el objetivo general de aquella investigación.

Atoche y Reyna (2020) en su publicación, el objetivo fue establecer aquella repercusión en las gestiones por procesos en las operaciones de embarque del Terrapuerto Trujillo con relación a la satisfacción del cliente. Esta indagación en el análisis fue una investigación tipo aplicada con un diseño no experimental - Transversal- Correlacional. El estudio abordó a 384 clientes del Terrapuerto y se usó aquella técnica que cuenta como instrumento al cuestionario. Los autores concluyen que una correlación positiva considerable según el 0.751 del Rho Spearman.

De Benedetti (2018) se puede encontrar que, en su tesis, publicación académica de magister – MBA, la cual fue titulada como “Innovación Tecnológica y Productividad en la Empresa Farmagro Los Olivos-2018” se estableció una premisa que señala la conexión que existe entre la productividad y la innovación, la cual se utilizó como fundamento para el autor. Esta investigación es transversal, empírica y de tipo descriptiva correlacional, además la técnica usada es cuantitativa. Para este proyecto se seleccionaron a una muestra conformada por 35 individuos, entre las cuales estuvieron químicos, contadores, gestores, directores, entre otros, los

cuales laboran en el sector norte. Por otro lado, los métodos y las técnicas manejadas que se utilizaron para la recaudación de información fueron las fichas informativas y la herramienta principal eran las preguntas. Luego del análisis, a través del SPSS, se alcanzó como resultado un valor de 0.709 Productividad y un valor de 0.903 en lo que es Innovación Tecnológica. Esto quiere decir que en la presente investigación se alcanzó como resultado final una conexión alta y positiva entre la Productividad y la Innovación Tecnológica.

Velazco (2019) en su investigación, buscaba establecer la relación entre la productividad y gestión por procesos en una empresa de consumo masivo en el distrito de Santa Anita, departamento de Lima. El investigador uso una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y correlacional. La investigación de Velazco, guarda relación, pues la población y muestra fue la misma, decisión metodología desarrollada en la presente tesis también. El investigador, optó por una encuesta como instrumento para obtener la información. Dentro de sus tres objetivos específicos, la primera hipótesis específica era determinar la relación entre el factor capital con la gestión por procesos en la empresa estudiada; para lo cual, tuvo como resultado una correlación positiva fuerte entre el factor capital y la gestión por procesos.

Castañeda (2019) en su investigación, tuvo como objetivo determinar, en la empresa Prosegur Lima- 2019, la conexión entre la productividad logística de valores y la gestión de procesos. Para ello, se determinaron las variables para la investigación, también se usaron teorías para apoyar al objetivo del estudio. En el caso de la variable de gestión por procesos, se utilizó al autor Juan Bravo Carrasco, con la finalidad de que se mencionen los procesos que se deben definir y se encontró que estos están diseñados, a partir de 4 extensiones: proceso de negocios, proceso de apoyos, procesos estratégicos y proceso operativos. Además, se utilizó al autor David Medianero Burga como base para la variable de productividad, dicho autor señaló 3 pasos importantes: efectividad, eficiencia y eficacia. Por otro lado, la investigación es descriptiva correlacional y no experimental de corte transversal. Se usó una encuesta como instrumento, con el visto bueno de los expertos. Ambas variables presentaron una correlación positiva considerable de 0.542 según el Rho de Spearman.

Otra investigación, fue de Mendoza y Obregón (2020). “Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas en el Cercado de Lima, 2020” fue el título de sus tesis; para ello, se aplicó una metodología de carácter cuantitativo, con un diseño no experimental. Los investigadores, tenían como objetivo principal determinar la relación existente entre la gestión por procesos y el desarrollo de los RR.HH. Mendoza y Obregón. Según el Rho de Spearman, existe una relación positiva media, con una puntuación del 0.422.

Pérez y Quispe (2018) señalan en su trabajo que su objetivo principal era establecer, en una cooperativa de ahorro y crédito NSR en el departamento de Cajamarca, cuál era la conexión entre productividad laboral y gestión por procesos en el área de crédito de la cooperativa. Se usó un método cuantitativo que cuenta con un diseño transversal, también se usó la metodología que cuenta con el diseño no experimental y correlacional. La investigación se realizó, en base a 8 empleados del área de crédito COOPAC, a través de técnicas de encuestas y el instrumento que fue utilizado como herramienta era el cuestionario. Se alcanzó a concluir que existe una conexión positiva muy relevante entre las variables de la productividad laboral con las variables de la gestión de procesos, ya que el perfeccionamiento en los procedimientos, conlleva a un descenso de costos y tiempos, sobre todo para este caso en específico del proceso de colocación de crédito.

Del mismo modo, se desarrolló en los **antecedentes internacionales**. De acuerdo con Salazar (2019), quien señala en su investigación titulada como “La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles -Ecuador”. Buscaba determinar que la producción de las empresas interviene en una competencia de las empresas. Los resultados se obtuvieron a través de investigaciones no experimentales, transversales y de tipo descriptivo correlacional. Este proyecto se centró en la textil de la provincia de Pichincha, Quito- Ecuador, la cual estuvo conformada con una población de quinientos dieciocho y con una muestra de ciento treinta y nueve, cabe señalar que dicha investigación era de tipo no probabilística y que contaba con una técnica de encuesta cuyo instrumento fundamental era el cuestionario, esta se realizó a través de treinta y seis interrogantes y se usó la escala de Likert. A partir de ello, los

resultados mostraron que la productividad sí influye, de manera positiva, en la competitividad de las empresas mediana que se dedican a la fabricación de textiles.

De acuerdo con Mejía (2021), quién a través de un informe presenta el desarrollo de la base de datos REGCOL 1.0, se señala el flujo de regulación que están enfrentando 9 sectores productivos grandes en Colombia, situados en un espacio de tiempo desde el año 1991 al año 2014. En base, a aquella variable de flujo, se elabora un acercamiento al nivel de regulación en Colombia. Además, gracias a la presencia del indicador que permite comparar para Estados Unidos, se muestra la primera apreciación entre la conexión de la Productividad Total de los Factores (PTF) y el proceso de acumulación regulatoria. A partir de ello, se utilizó la metodología de efectos fijos y en base a aquel resultado se descubrió que para ambos países los aumentos del nivel de regulación tienen rendimientos marginales decrecientes sobre la PTF. Esto quiere decir que, sí es cierto que se encuentra un nivel aproximado en el cual un menor nivel de PTF puede relacionarse con un nivel de regulación.

Según Brito (2020) este informe tiene como objetivo principal determinar en las Fundaciones de intervención social de Colombia, los criterios de la productividad del talento humano, esto último también está fundamentado en Chiavenato 2010, además de otros autores. Esta investigación se realizó a través del método cuantitativo y tuvo un enfoque positivista, además es de tipo descriptivo, transversal, de campo y con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por ciento cincuenta empleados de tres fundaciones de intervención social en Colombia, para ser más precisos en la Municipalidad de Fonseca. Para ello, se realizó un censo poblacional, en la cual se desarrolló un cuestionario con nueve reactivos para calcular los criterios de la productividad del talento humano, la cual estuvo conformada por cinco alternativas de respuestas. Además, la técnica de estudio se concentró en la estadística descriptiva (Fa y Fr), las cuales estuvieron relación con las medidas de tendencia central; por ejemplo, la media aritmética. En base a ello, se sostuvo que, en las Fundaciones de intervención social de Colombia, los Criterios de la productividad del talento humano, se identificaban conjuntamente con otros indicadores presentes como eficiencia, eficacia y efectividad.

A continuación, se detallan las teorías relacionadas a **gestión por procesos**. El enfoque de la gestión por procesos, surge en la década de los noventa como parte del desarrollo de la administración que se va adaptando a mercados cada vez más competitivos. Para Zamora (2017) la gestión por procesos toma como base varias teorías; por ejemplo, Desarrollo Organizacional de McGregor, Teoría de Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy, quien menciona que las organizaciones son un conjunto de sistemas conformada por procesos orientadas a los objetivos, entre otras teorías. La gestión por procesos es diferente a la organización funcional clásica, pues prima la satisfacción del cliente, la entrega de valor para formar relaciones redituables; en ese sentido, el enfoque de la gestión por procesos permite mejorar el flujo de trabajo, de manera que se más eficiente adaptable al cambio.

Por otro lado, según Bravo (2009), la gestión por procesos es la manera sistematizada de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos en las empresas, con el fin de llevar a cabo los objetivos de la organización y mejorar la satisfacción percibida por los clientes internos y externos.

Tananta y Bardales (2020), determinaron que la gestión por procesos se basa en una sucesión de actividades que se desarrollan en una empresa u organización, con la finalidad de alcanzar ciertos objetivos. Esto quiere decir que los procesos son el canal por el cual la organización hace llegar a los destinatarios el servicio o producto requerido, transformando la actividad de materias primas y personal en resultados favorables.

De Sordi (2014), en su libro "Gestión por procesos: un enfoque moderno de la gestión", menciona que este nuevo enfoque busca asegurar la mejora constante en sus niveles productivos para un mejor desempeño de la organización; buscando elevar la calidad de sus procesos, en busca de la satisfacción del usuario final o cliente. Las organizaciones deben contar con una estructura orientada a los procesos, el talento humano y la tecnología; para ello, el mapeo y la documentación de las etapas de cada proceso, en las distintas áreas, es esencial. Preguntas como ¿Qué parte del proceso es más lento?, ¿Qué parte genera más costo?, ¿Qué procesos son repetitivos?, ¿Quiénes son los responsables en cada etapa del proceso?, permitirán resolver los distintos problemas que puedan suscitar.

Según Scucuglia (2009), el enfoque de Gestión por Procesos es más que un mapeo de actividades en una empresa. Identificar los procesos y mapearlos, permite la proyección de las actividades precisando las labores y responsabilidades, así como su aplicación oportuna y eficiente de los recursos disponibles. Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2009) menciona que las organizaciones se enfrentan a un mundo globalizado cada vez más competitivo; por ello, las empresas desarrollan una eficiente gestión en cada uno de sus procesos, lo que conlleva a una mejora en sus productos y servicios. Los resultados económicos y la satisfacción, por parte de los clientes, son los indicadores de una eficiente gestión.

También, Zamora (2017) menciona que la gestión por procesos significa un avance lógico por parte de las organizaciones, donde los trabajadores mantienen una participación activa enfocada en generar valor hacia el cliente. Para ello, se busca gestionar las interacciones entre las áreas, funciones o personas, mejorando la eficacia y eficiencia.

A continuación, se detalló los elementos de gestión de procesos, como la **primera dimensión: Identificación del proceso**, según Bravo (2009), los procesos dentro de las organizaciones deben estar en documentos consistentes que detallen el procedimiento a seguir, lógicamente dicha documentación debe estar actualizada a los procesos que se rigen en el momento, con la finalidad de que todos puedan entender el procedimiento, ya que a partir de ello se podrá diseñar o reforzar las capacitaciones e incrementar la estandarización en los procesos.

Asimismo, Oteo (2006), señala que las organizaciones deben implementar acciones que les permitan identificar las actividades de los procesos que se desarrollan en ella, pues esto va a permitir que se conozcan las relaciones entre las áreas. En base a ambos autores, se entiende que la primera dimensión permite reforzar el conocimiento y la participación entre los trabajadores, con la finalidad de que todos conozcan los procedimientos de sus operaciones.

En la segunda dimensión: Comprensión del proceso, según Bravo (2009), esta dimensión se complementa con la anterior, pero su idea principal se centra en

comprender los procesos, con la finalidad de compararlos para así poder mejorar y perfeccionar cada aspecto del procedimiento, ya sea en tiempo, nivel de servicio o actividades; para ello, en estos aspectos se debe cuestionar, para luego comprender el motivo de cómo operan en los procesos.

También, Licht (2013), sostiene que es importante comprender el diseño en el que están implementados los procesos y de esta manera entender el comportamiento de ciertas actividades. En ese sentido, la dimensión cumple con los requisitos de ambos autores, pues busca la comprensión de los procesos, en base a indicadores que evidencien que los trabajadores comprenden la importancia de la mejora en los tiempos, en el nivel de servicio y en la alineación de las actividades con su procedimiento respectivo.

En la tercera dimensión: Valor agregado según Bravo (2009), se debe buscar un beneficio mayor, pero lógicamente este debe ser consecuente de las mejoras en los procesos, en las cuales se busquen valorizar los intereses de los clientes, tanto a los que nos proveen de insumos o ingresos, así como a los destinatarios de los productos o servicios; la idea también del aumento del valor agregado, se centra en lograr mejores resultados, a partir de soluciones eficientes. Asimismo, según Mallar (2010), el propósito de generar y aumentar el valor agregado sirve para alcanzar mejores resultados que beneficien los objetivos de las organizaciones, que velen por las exigencias de los clientes y las estrategias que se implementen.

Enfoque teórico de la productividad, según (Robbins y Judge, 2009), se determina que las organizaciones son productivas cuando alcanzan sus objetivos mejorando sus recursos con bajos costos; para ello, la productividad necesita de la eficacia y eficiencia.

Según Reyes, Sierra y Bandera (2020), la productividad se consigue como el resultado de lo invertido, ya sea tiempo, dinero, bienes, que se utilizan en los diferentes procesos, y que generen rentabilidad para la organización. Para que una empresa sea más productiva debe existir un planeamiento eficiente en el cual se consideren varios factores y/o elementos; entre los más importantes, actualización de las maquinarias, capacitación del personal, procesos novedosos que minimicen las mermas, uso de nuevas tecnologías.

Asimismo, Robbins & Judge (2009) señalan que la productividad de la organización debe ser la primera meta para los gerentes. Además, según Singh, 2008, los recursos son gestionados por los individuos, los cuales ejecutan todos sus esfuerzos de manera eficiente, con la finalidad de producir servicios y bienes, perfeccionando la producción cada vez que sea posible, esto quiere decir que toda intervención para optimizar la productividad en las organizaciones debe comenzar con la gestión en los individuos.

Una de las teorías de la productividad, es la que plantea el inglés Jhon Bates, el autor menciona que la productividad marginal tiende a estar asociada a diferentes factores productivos. Las organizaciones cuentan con varias herramientas, recursos, activos, etc, para llevar a cabo su giro de negocio; el aumento o la mejora en alguno de ellos conlleva a una mejora de la producción. Según García (2017), definió la productividad como la relación de objetivos logrados y los recursos que se utilizaron o los factores de producción que pudieron intervenir. El indicador de la productividad significa el buen o mal uso de los recursos, insumos, factores, en un tiempo definido. Por otro lado, Moyano, et al. (2020) menciona que cada empresa se plantea objetivos antes de realizar una inversión y analiza varios factores internos y externos; entre ellos, el margen de utilidad, la tasa de retorno, competitividad en el sector, etc.

Salazar, et al (2020) sostiene que la empresa se considera más productiva cuando emplea los recursos de forma eficiente, empleando un menor tiempo y, sobre todo, cuando se monitorea el rendimiento constantemente, a través de indicadores (KPIs), para poder mejorar los procesos que presenten debilidades y que puedan perjudicar la productividad. Con la data, como resultado del análisis de los indicadores, se puede mejorar los planes y procesos para aumentar la productividad.

Dentro de la productividad tomaremos en cuenta 3 dimensiones muy importantes como: Dimensión 1. Capital de activos según García (2017), viene a ser los elementos físicos que son parte de la producción. Tenemos las maquinarias, equipo, instalaciones, herramientas, entre otros. La inversión en cada uno de ellos, para que mejore la productividad, debe retornar en un tiempo prudencial, para que de esa manera sea beneficioso para los inversionistas.

Según Xu, et al (2020), las empresas deben invertir en tecnologías, para modernizar las máquinas y equipos involucrados en los diferentes procesos, de esa manera, se vuelven más competitivas a nivel nacional y extranjero, estando a la vanguardia. Para que el capital de la empresa siga creciendo, se debe desarrollar una correcta gestión que sea eficiente en todos los recursos que emplee. También, Fassio, et al (2020) mencionan que el capital que le corresponde a una empresa está confirmado por sus recursos, los cuales debe emplear para poder cumplir con sus objetivos organizacionales.

En la dimensión 2. Capital humano, según García (2017), existe una conexión entre los factores de capital de activos y de capital humano, ya que no son ambivalentes, puesto que ambos se complementan. Esto explica que la relevancia de uno u otro capital depende de las necesidades particulares de cualquier organización.

Silva, et al (2018) expresaron que las organizaciones invierten muchos recursos para encontrar el mejor talento. La importancia de encontrar trabajadores que compartan los mismos valores, cultura, radica en la efectividad que podría alcanzar en sus actividades laborales, se mejora la productividad. Tener un personal que se sienta comprometido con la empresa, fomenta el desarrollo de un trabajo eficiente; de esa manera, se contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

En la dimensión 3. Tecnología, según García (2017) precisó que los términos tecnología y los cambios tecnológicos tienen muchos significados, como la producción de servicios de bienes hasta el reemplazo del esfuerzo humano. En términos generales, la tecnología se refiere al entendimiento del diseño, las construcciones y el manejo de las maquinarias y, particularmente en la ejecución de las tareas administrativas.

Jiménez, et al (2018) preciaron que un entorno VUCA, donde los cambios son constantes, la tecnología ayuda en el desarrollo de las organizaciones para poder adaptarse, una adaptación de nuevos procesos, nuevos proveedores, nuevos mercados, nuevos canales. De esa manera, los objetivos trazados en el corto y/o largo plazo no se verían afectados.

Según Hernández, et al (2017), gracias a la tecnología, la cual sigue desarrollándose año tras año, muchas organizaciones han podido mejorar sus procesos en tiempo y efectividad; también, la reducción de costos directos e indirectos del proceso. Las herramientas que ofrece la tecnología permiten a las empresas mejorar su productividad y competitividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Para la presente investigación se considerará el tipo de investigación básica, donde señalan Sánchez y Reyes (2016) precisaron: “es teórica y fundamental, que está representada por las bases teóricas para formular o plantear nuevas teorías para incrementar el conocimiento científico”. (p. 44)

Diseño de la investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), para fines del presente trabajo se usó una investigación no experimental de un corte transversal, pues se evaluará las variables en un tiempo determinado, 2021 en este caso.

n : Muestra de estudio

V1 : Gestión por procesos

V2 : Productividad

r : Correlación

Enfoque de la investigación:

Según Hernández y Mendoza (2018), indicaron que cuenta con un enfoque cuantitativo donde se realiza las encuestas para mostrar; por un lado, la medida en valores numéricos y; por otro lado, realizar el análisis estadístico y contrastar mediante las teorías”.

Método de la investigación

De acuerdo con Bernal (2016), se señala que consiste en realizar el procedimiento que sigue el investigador para realizar una actividad científica.

Nivel de investigación

El nivel fue descriptivo correlacional, pues el se busca encontrar el tipo de relación de dos o más variables, en una grupo o población de estudio, según (Sánchez y Reyes, 2016).

3.2. Variables y Operacionalización

En el siguiente apartado, se enuncia la gestión por procesos y productividad, las cuales fueron las dos variables a estudiar. También, las dimensiones de cada variable, cada una con sus correspondientes indicadores. En los anexos, se pueden encontrar la matriz operacional, donde están las definiciones conceptuales y definición operacional como también, las dimensiones y los indicadores.

3.2.1 Variable 1: Gestión por procesos

Definición conceptual

Bravo (2009) definió que es la manera sistematizada de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos en cualquier tipo de organización, con el fin de lograr los objetivos del negocio e incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.

Definición operacional

Detalla la forma en la que se va medir la variable. La Gestión por Procesos se comprende desde identificar el proceso, comprender el proceso y aumentar el valor agregado; para poder analizarlos se hará 17 preguntas con 5 tipos de respuestas cerradas en escala ordinal tipo Likert.

Dimensiones

A través de ellas se puede medir las características de las variables de manera general según dimensiones, las cuales tienen coherencia con el marco teórico, para la variable gestión por procesos tenemos tres dimensiones: identificación del proceso, comprensión del proceso, valor agregado.

Indicadores

Para la dimensión Identificación por procesos, se presentan 3 indicadores: procesos documentados, capacitación de procesos, estandarización de procesos. Por otro lado, para la comprensión del proceso, las dimensiones son tiempo, nivel

de servicio, actividades. Por último, en la dimensión valor agregado, están las dimensiones satisfacción del cliente y búsqueda de mejores resultados.

3.2.1 Variable 2: Productividad

Definición conceptual.

García (2017) definió la productividad como la relación de objetivos obtenidos y los recursos que se utilizaron o los factores de producción que pudieron intervenir. El indicador de la productividad significa el buen o mal uso de los recursos, insumos, factores, en un tiempo definido.

Definición operacional

La productividad se mide en relación de sus tres componentes: capital de activos, capital humano y tecnología; en el análisis de los elementos observables se desarrollará un cuestionario de 13 preguntas con 5 tipos de respuestas cerradas en escala ordinal tipo Likert.

Dimensiones

A través de ellas se puede medir las características de las variables de manera general según dimensiones, las cuales tienen coherencia con el marco teórico, para la variable productividad se presentan tres dimensiones: capital de activos, capital humano y tecnología.

Indicadores

Primero, en la dimensión capital de activos, se presentan dos indicadores, infraestructura y maquinarias y equipo. Segundo, para capital humano, las dimensiones esfuerzo físico y esfuerzo mental. Tercero, la dimensión tecnología, con dos dimensiones: uso de aplicaciones y proceso robotizados.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población viene a ser un conjunto finito o infinito de elementos, los cuales comparten ciertas características, aptos para ser observados.

Criterios de Inclusión

Se incluyó a los trabajadores del área de logística de una empresa fabricante de cerámicos, San Martín de Porres, tanto administrativos como operarios.

Criterios de exclusión

Se excluyó a los trabajadores de otras áreas de la empresa fabricante de cerámicos en el distrito de San Martín de Porres.

En el trabajo de investigación, la población está constituida por 40 trabajadores, conformada por administrativos y operarios del área logística de una empresa fabricante de cerámicos, San Martín de Porres, 2021, tal cual como se muestra en la tabla 1 (anexo).

Muestra

Se utilizó la muestra censal; según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175), “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población”. La muestra censal, viene a ser donde la población es la muestra. La investigación estuvo conformada por 40 trabajadores, los cuales estuvieron conformados por personal administrativo y operarios.

Unidad de análisis

La unidad de análisis fueron los trabajadores administrativos y operarios del área logística de una empresa fabricante de cerámicos en San Martín de Porres, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que las técnicas de recolección de datos son las tácticas y técnicas que utilizan una investigación

para la recopilación y análisis de la información y, de esa manera, poder medir las variables de estudio.

Encuesta

De acuerdo con Valderrama (2015), la cumplir con los objetivos de la investigación, se usó las encuestas. En ello, el investigador recoge la data a través de un cuestionario. Para fines de la investigación, se desarrolló un escalamiento tipo Likert, la cual es una técnica fiable.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento usado fue el cuestionario, la cual constituye un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas relacionadas con el propósito del estudio, Sánchez (2015). Para obtener información de las dos variables, se desarrolló 17 ítems para gestión por procesos y 13 ítems para productividad, dando un total de 30 preguntas.

Validez

La validez de contenido del instrumento según Soto (2014) se refiere cuando hay concordancia entre los jueces y la validez de constructo es cuando los expertos toman en cuenta tres criterios la relevancia, la pertinencia y claridad y la validez de criterio son la concordancia de los jueces sobre las dimensiones. El cuestionario fue sometido a juicio por tres expertos.

Confiabilidad

Según Valderrama (2015), señala un instrumento es confiable o fiable si elabora los resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones. En la presente investigación, la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach, luego del análisis de los datos de los 23 cuestionarios a los trabajadores del área de logística de una empresa fabricante de cerámicos en San Martín de Porres, logró un 0.929 en gestión por procesos, y un 0.931 en productividad; con lo cual se considera una alta confiabilidad, según el rango de coeficiente de confiabilidad.

3.5. Procedimiento

Para el presente estudio, se realizaron las coordinaciones con las autoridades de la fábrica de cerámicos ubicada en San Martín de Porres, para la aplicabilidad de los instrumentos dirigido a los trabajadores del área de logística; las encuestas fueron aplicadas de manera virtual, debido al contexto del COVID 19. El cuestionario fue diseñado en el Google Forms, para posteriormente enviarlo por correo y whatsapp a los trabajadores.

3.6. Método de análisis de datos

Para el presente trabajo, se llevó a cabo la estadística descriptiva e inferencial, la cual es un conjunto de métodos y técnicas que admiten atraer la información, para de esa manera poder determinar las propiedades en una población de estudio, según Ñaupas (2012). Para analizar los datos obtenidos a través de las encuestas, se usó los programas Excel y SPSS, donde se pudo analizar las variables.

3.7. Aspectos éticos

En cumplimiento con los criterios éticos, los cuales son primordiales en una investigación, se informó a todos los encuestadores el fin de la investigación, de igual manera. También, la confidencialidad y confianza con el encuestado sobre la información detallada en el cuestionario. Asimismo, el trabajo de investigación que desarrolló por el investigador, es original y no hay plagio, basándose en los artículos 17° y 18° del Código de Ética de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

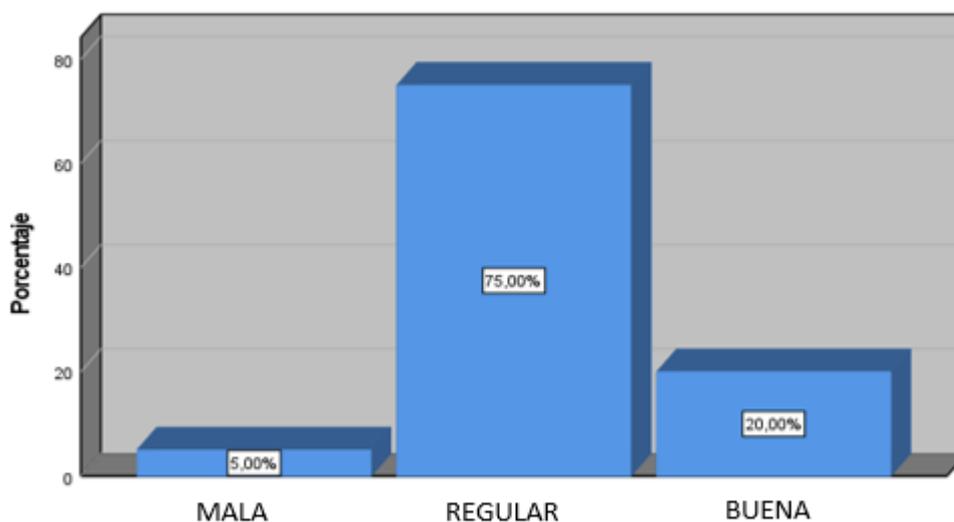
Variable Gestión por procesos:

Tabla 1: Distribución de frecuencia de Gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válidos	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	2	5,0	5,0	5,0
	Regular	30	75,0	75,0	80,0
	Buena	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: SPSS (2021)

Figura 1: Diagrama de barras de la variable Gestión por procesos



En la Tabla 11 y figura 1 se pudo observar que, del total de encuestados, el 75% manifiestan que la variable Gestión por Procesos (V1) es regular en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Por otro lado, el 20% manifestó que es buena y un 10% mala. De lo antes expuesto, se puede decir que en el área logística la gestión por procesos es regular por parte de todo el personal.

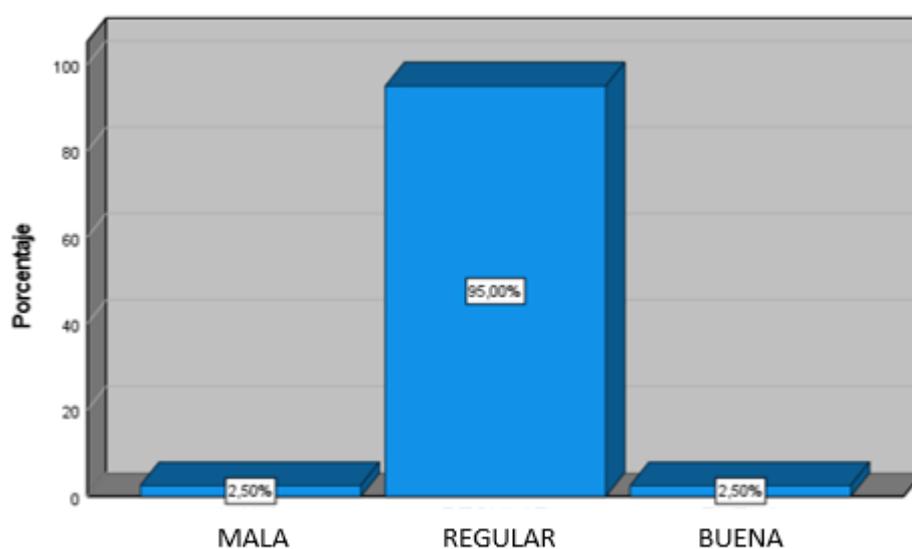
Dimensión Identificación del proceso

Tabla 2: Distribución de frecuencia de identificación del proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válidos	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	38	95,0	95,0	97,5
	Buena	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: SPSS (2021)

Figura 2: Diagrama de barras de la dimensión identificación del proceso



En la Tabla 12 y figura 2 se pudo evidenciar que la identificación del proceso, según el 95% de los encuestados es regular, mientras que el 2.5% señalaron que es buena y para 2.5% restante, es mala.

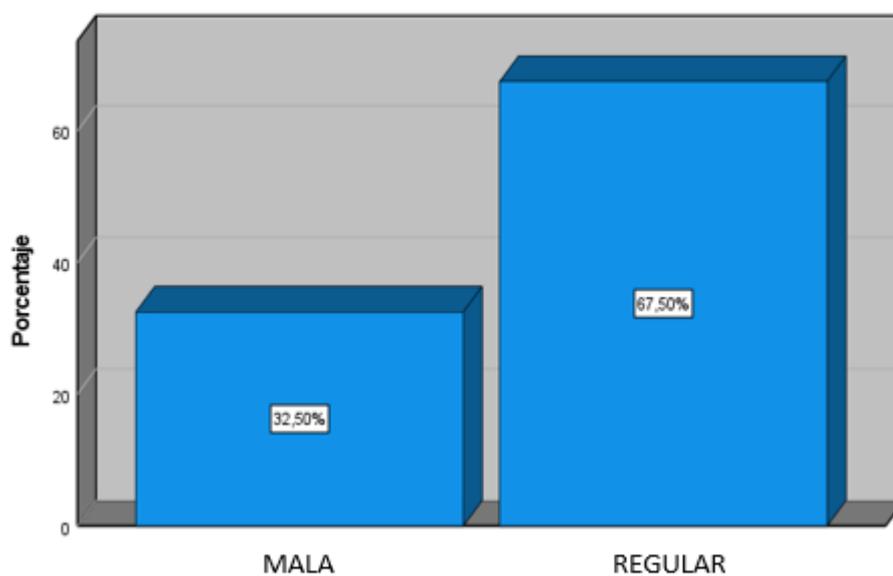
Dimensión Comprensión del proceso

Tabla 3: Distribución de frecuencia de comprensión del proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válidos	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	13	32,5	32,5	32,5
	Regular	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: SPSS (2021)

Figura 3: Diagrama de barras de la dimensión comprensión del proceso



En la tabla 13 y figura 3, se puede observar que la identificación del proceso se encuentra en un nivel regular y mala, según el 67,50% y 32,50% de los encuestados, respectivamente.

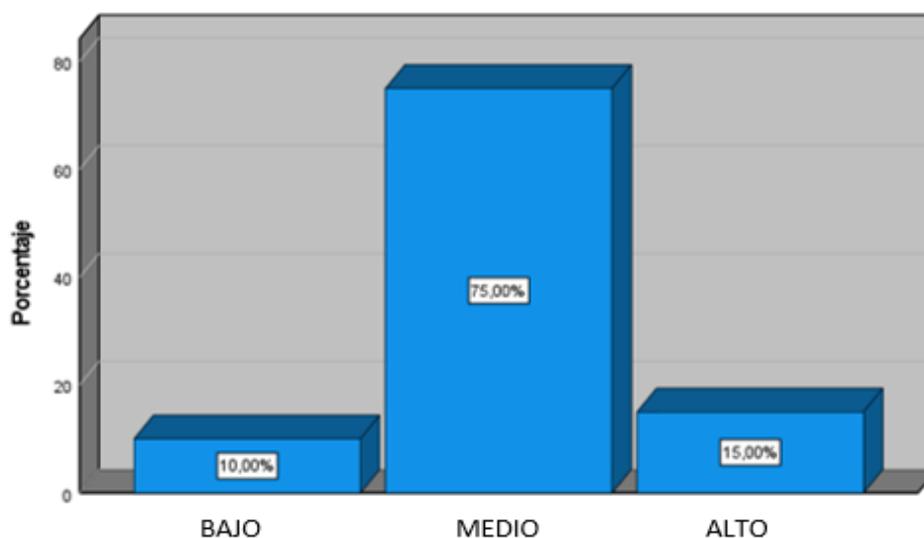
Dimensión Valor agregado

Tabla 4: Distribución de frecuencia de valor agregado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válidos	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	4	10,0	10,0	10,0
	Medio	30	75,0	75,0	85,0
	Alto	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: SPSS (2021)

Figura 4: Diagrama de barras de la dimensión de valor agregado



En la tabla 14 y figura 4, se pudo evidenciar que el aumento del valor agregado se encuentra en un nivel medio con un 75% según los encuestados. Por otro lado, el 15% considera que es alto y un 10% bajo.

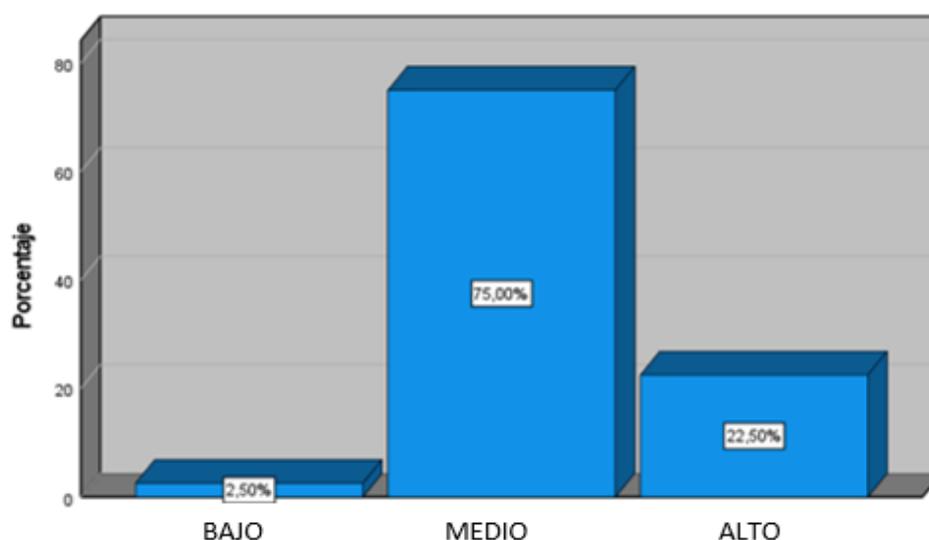
Variable Productividad

Tabla 5: Distribución de frecuencia de Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válidos	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Medio	30	75,0	75,0	77,5
	Alto	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: SPSS (2021)

Figura 5: Diagrama de barras de la variable Productividad



En la Tabla 5 y figura 5 se pudo observar que, del total de encuestados, el 75% manifiestan que la productividad (V2) es media en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Por otro lado, el 22,5% manifestó que es alta y un 10% baja. De lo antes expuesto, se puede decir que en el área logística la productividad es media por parte de todo el personal.

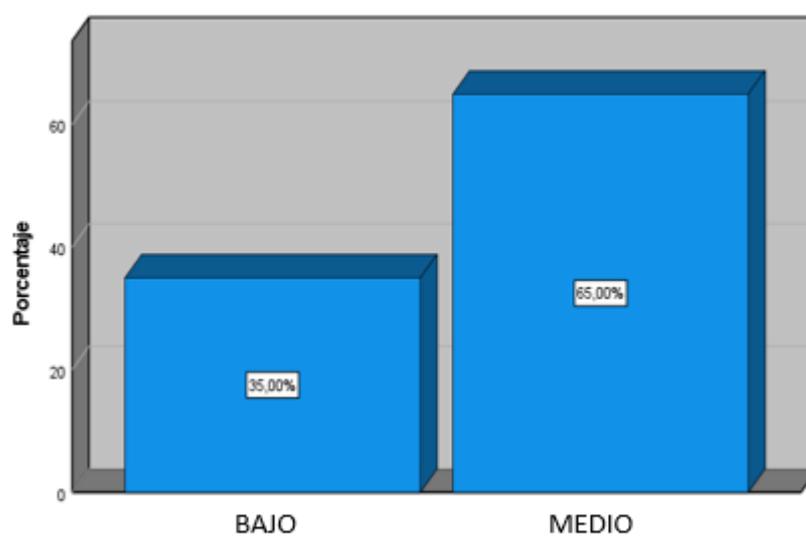
Dimensión Capital de activos

Tabla 6: Distribución de frecuencia de capital de activos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válidos	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	14	35,0	35,0	35,0
	Medio	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: SPSS (2021)

Figura 6: Diagrama de barras de la dimensión capital de activos



En la tabla 6 y figura 6, se pudo evidenciar que la dimensión capital de activos se encuentra en un nivel medio con un 65% según los encuestados. Por otro lado, el 35% señalaron que es bajo.

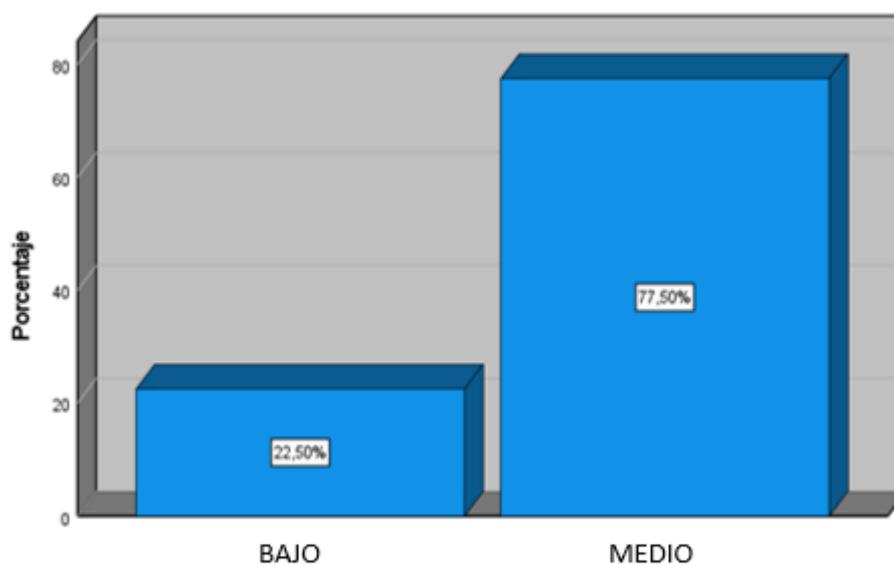
Dimensión Capital humano

Tabla 7: Distribución de frecuencia de capital humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válidos	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	9	22,5	22,5	22,5
	Medio	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: SPSS (2021)

Figura 7: Diagrama de barras de la dimensión capital humano



En la tabla 7 y figura 7, se puede observar que el capital humano se encuentra en un nivel medio y bajo, según el 77,50% y 22,50% de los encuestados, respectivamente.

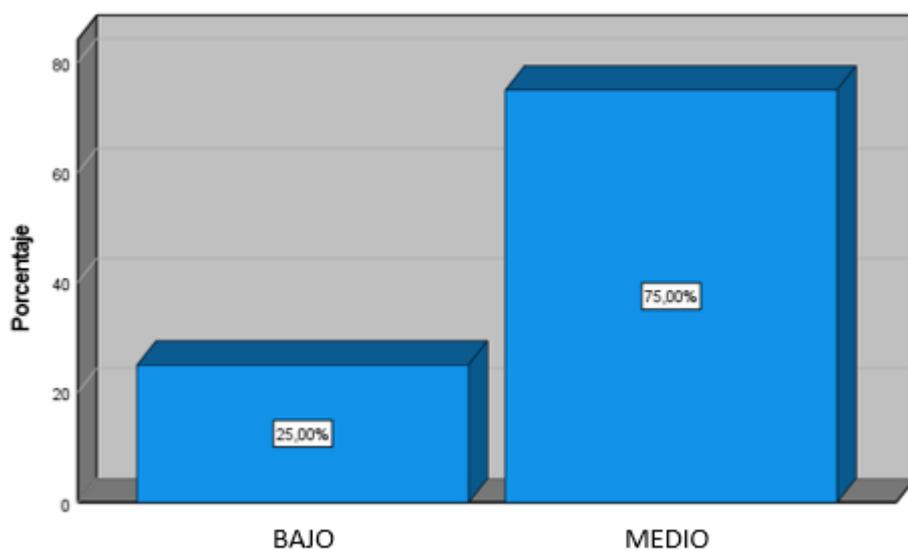
Dimensión Tecnología

Tabla 8: Distribución de frecuencia de tecnología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válidos	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	10	25,0	25,0	25,0
	Medio	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: SPSS (2021)

Figura 8: Diagrama de barras de la dimensión tecnología



En la Tabla 8 y figura 8 se pudo evidenciar que la dimensión tecnología, según el 75% de los encuestados es medio, mientras que el 25%% señalaron que es bajo.

4.2 Análisis Inferencial

Tabla 9: Valores del Rho Spearman

Rango	Relación
-1.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.10	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Elaboración propia, basada en Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Regla de decisión

En la investigación, si el nivel de la Significancia Bilateral es $\leq 0,05$ se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_1). Sin embargo, si la Significancia Bilateral es $> 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación directa entre la gestión por procesos y productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021.

H1: Existe relación directa entre la gestión por procesos y productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021.

Tabla 10: Correlación entre gestión por procesos y productividad

			Gestión por procesos	Productividad
Rho Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Productividad	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: SPSS (2021)

Interpretación

La significancia bilateral es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), existe relación directa entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. También, la correlación de Rho de Spearman es de 0,887, lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte.

Prueba específica N°1

H0: No existe relación directa entre la gestión por procesos y el capital de activos en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021.

H1: Existe relación directa entre la gestión por procesos y el capital de activos en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021.

Tabla 11: Correlación entre gestión por procesos y capital de activos

		Gestión por procesos	Capital de activos
Rho Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,811**
		N	40
	Capital de activos	Coeficiente de correlación	,811**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

Nota: SPSS (2021)

Interpretación

La significancia bilateral es de 0.000, menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), existe relación directa entre la gestión por procesos y el capital de activos en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0,811, lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte.

Prueba específica N°2

H0: No existe relación directa entre la gestión por procesos y el capital humano en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021.

H1: Existe relación directa entre la gestión por procesos y el capital humano en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021.

Tabla 12: Correlación de gestión por procesos y capital humano.

		Gestión por procesos	Capital humano
Rho Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	,792**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	40	40
	Capital humano	Coeficiente de correlación	,792**
Sig. (bilateral)		,000	.
N		40	40

Nota: SPSS (2021)

Interpretación

Por un lado, la significancia bilateral es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), existe relación directa entre la gestión por procesos y el capital humano en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Por otro lado, la correlación de Rho de Spearman es de 0,792, lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte.

Prueba específica N°3

H0: No existe relación directa entre la gestión por procesos y tecnología en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021.

H1: Existe relación directa entre la gestión por procesos y tecnología en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021.

Tabla 13: Correlación entre gestión por procesos y tecnología

		Gestión por procesos	Tecnología
Rho Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40
	Tecnología	Coeficiente de correlación	,861**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Nota: SPSS (2021)

Interpretación

La significancia bilateral es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), existe relación directa entre la gestión por procesos y la tecnología en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. También, la correlación de Rho de Spearman es de 0,861, lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte.

V.DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación es importante, porque ha permitido determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de una empresa fabricante de cerámicos, San Martín de Porres, 2021.

El primer planteamiento fue determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Mediante el Rho Spearman, se obtuvo que el nivel de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1); las variables de estudio tienen una correlación de 0.887, lo cual indica que la correlación en los valores de Rho Spearman es positiva muy fuerte. Estos resultados tienen relación con la investigación Pérez y Quispe (2018) de la empresa COOPAC NSR, empresa financiera ubicada en el departamento de Cajamarca. Los autores, tenían como hipótesis general determinar si existe relación significativa entre la Gestión por procesos y la Productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la empresa en el año 2018. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, investigación no experimental, la muestra estuvo conformado por todos los colaboradores del área de créditos; para la recolección de la data se usó una encuesta de 23 preguntas, para luego analizar los datos en SPSS. En consecuencia, Pérez y Quispe pudieron determinar, mediante la prueba de Rho Spearman, que existe una correlación positiva fuerte (0.706) entre la gestión por procesos y productividad, quienes concluyen que el perfeccionamiento en los procesos, conlleva a un descenso de costos y tiempos mejorando la productividad. Estos resultados se corroboraron con el enfoque conceptual de Bravo (2009) acerca de la gestión por procesos, quien concluye que es una forma sistematizada de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos en las empresas y, de esa manera, apoya el aumento de la productividad y el control de gestión; con el fin de cumplir con los objetivos organizacionales y mejorar el nivel de satisfacción del cliente (Bravo, 2009, p. 22-23).

Se obtuvo como objetivo determinar la relación de la gestión por procesos y el capital de activos en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Mediante la prueba de Rho Spearman se indicó, que el nivel de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0); al mismo tiempo se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.811, lo que se interpreta como una correlación positiva muy fuerte. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica de la presente investigación, la cual indica una relación directa entre gestión por procesos y capital de activos en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Los resultados obtenidos, guardan relación con la investigación de Velazco (2019) sobre la productividad y gestión por procesos en una empresa de consumo masivo en el distrito de Santa Anita, departamento de Lima. El investigador uso una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, la población y muestra fue la misma, con una encuesta como instrumento de recolección de datos. Su primera hipótesis específica era determinar la relación entre el factor capital con la gestión por procesos en una empresa de consumo masivo. Se estableció una correlación positiva fuerte entre el factor capital y la gestión por procesos, con un Rho Spearman de 0.823 y una significancia menor a 0.05. Esto permite afirmar el enfoque teórico de Reyes, Sierra y Bandera (2020) quienes mencionan que para que una compañía sea más productiva debe modernizar sus máquinas, las áreas, mejorando la infraestructura; quiere decir, una mejora en el capital de activos. García (2017) afirma que, al invertir en terreno, las edificaciones, maquinaria, la productividad tiende a aumentar.

Se obtuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y el capital humano en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. A través de la prueba de Rho Spearman se indicó, que el nivel de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1); al mismo tiempo se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.792, lo que se interpreta como una correlación positiva muy fuerte. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica de la presente investigación, la cual indica una relación directa entre

gestión por procesos y capital humano en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Según Jiménez (2020) en su investigación titulada “Gestión por procesos y rendimiento laboral de los colaboradores de la institución Provias Descentralizadas, Lima 2020”, estableció una relación positiva moderada entre la gestión por procesos y el rendimiento de los colaboradores, el esfuerzo físico y mental en realizar las tareas. La metodología aplicada en la investigación fue de diseño no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo; también, se aplicó una muestra intencional para 30 empleados de la empresa. En su análisis inferencial se muestra una puntuación de 0.506 de Rho Spearman y una significancia de 0.000. También, Mendoza y Obregón (2020) en su investigación “Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas en el Cercado de Lima, 2020” aplicó una metodología de carácter cuantitativo, con un diseño no experimental. El investigador, determinó que existe una relación positiva media entre la gestión por procesos y el desarrollo de los recursos humanos, con un Rho de Spearman de 0.422 y un nivel de significancia de 0.001. Scucuglia (2009), nos dice que la gestión por procesos permite la proyección de las actividades precisando las labores y responsabilidades, así como su aplicación oportuna y eficiente de los recursos disponibles.

Se obtuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y tecnología en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Mediante la prueba de Rho Spearman se indicó, que el nivel de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1); al mismo tiempo se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.861, lo que se interpreta como una correlación positiva muy fuerte. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica de la presente investigación, la cual indica una relación directa entre gestión por procesos y capital humano en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Estos resultados guardan relación con la investigación de Alvarado y Sánchez (2018) de la empresa D²Meylin SAC, cadena de pastelerías en Lima, donde menciona que hay una correlación entre tecnología y la eficacia por medio de la optimización de sus procesos de negocio

(p.28). También, Velazco (2019) en su investigación, en una empresa de consumo masivo en Lima, donde se encuentra una correlación positiva fuerte de 0.632 según el Rho de Spearman, entre el factor tecnología y la gestión por procesos. Según Hernández (2017) manifestaron que la tecnología va cambiando y mejorando, haciendo que los procesos en las empresas sean más rápidos, muchas compañías han optado por modernizar sus fábricas con tecnología modernas, para facilitar el trabajo en tiempo real, logrando una mejor comunicación entre los integrantes de la empresa. Jiménez (2018) preciaron que la tecnología sirve como apoyo para el desarrollo de las empresas, se adaptan a los nuevos canales y procesos donde se busca un ahorro de los tiempos u otros factores que le brinda competitividad.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que existe una relación directa entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Ello se sustenta en la prueba estadística del Rho de Spearman, la cual nos da un 0.887 y un nivel de significancia del 0.000; en la medida que se mejore la gestión por procesos, se aumentará la productividad. En conclusión, la gestión por procesos tiene una relación directa con la productividad en el área logística de la empresa, en el distrito de San Martín de Porres, en el departamento de Lima.

Segunda

Se determinó que existe una relación directa entre la gestión por procesos y el capital de activos en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021, con base en el análisis inferencial, el Rho de Spearman, lo cual nos da un 0.811 de correlación y un nivel de significancia del 0.000, existe una correlación positiva muy fuerte.

Tercera

Se determinó que existe una relación directa entre la gestión por procesos y el capital humano en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Se sustenta en la prueba estadística del Rho de Spearman, lo que nos indica un 0.792 de correlación y un 0.000 de nivel de significancia. La dimensión de capital humano es la establece una menor correlación en comparación a las otras dos dimensiones.

Cuarta

En relación al último objetivo específico, se determinó que existe una relación directa entre la gestión por procesos y la tecnología en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, 2021. Ello se sustenta en la prueba estadística del Rho de Spearman, la cual nos da un 0.861 y un nivel de significancia del 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda, en relación a la gestión por procesos y productividad en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, al gerente de logística, actualice los procesos de despacho, descarga, etc. De esa manera, mejorar los tiempos y mejor uso de los recursos; por consiguiente, un aumento en la productividad de los administrativos y operarios del área.

Segunda

Se recomienda, en relación a la gestión por procesos y capital de activos en el área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, al jefe corporativo de almacenes poder aplicar capacitaciones constantes para perfeccionar los procesos, dar un mejor uso a los activos con lo que cuenta la empresa.

Tercera

Se aconseja, en relación a la dimensión capital humano del área logística de una fábrica de cerámicos, San Martín de Porres, al jefe corporativo de almacenes y a los supervisores, capacitar a los colaboradores en los diferentes procesos y que los mismos sean parte en la construcción y desarrollo de las tareas, actividades, procesos del área.

Cuarta

En relación a la dimensión tecnología, se recomienda al gerente de logística, mejorar las herramientas tecnológicas que son usadas en los procesos, lo que permita un mejor control de los diferentes productos que se encuentran en los almacenes, como también, reducir tiempo de despacho y carga a los distintos clientes.

REFERENCIAS

- Albán, M., Vizcaíno, G., & Tinajero, F. (2017). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. *UTCiencia" Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo"*, 1(3), 140-149.
- Alvarado, E. (2018). Aplicación de la Gestión por Procesos de Negocio (BPM) y su efecto en el proceso en el proceso de producción en D^oMeylin SAC. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Atoche, L. y Reyna, J. (2020). *Gestión por procesos en la operación de embarque y su incidencia en la satisfacción del cliente del terrapuerto Trujillo, 2019* (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- BCRP (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>
- Bravo, J. (2009). Gestión de Procesos (con responsabilidad social). Chile: Editorial Evolución SA
- Bravo, J. (2016) *Gestión avanzada de procesos*, Santiago de Chile, editorial evolución S.A.
- Beltrán, M. Carmona, G, Carrasco, L., Rivas, F. & Tejedor, D. (2009) Guía para una gestión basada en procesos. Recuperado de: https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20par%20a%20una%20gestion-basada-procesos.pdf.
- Brito, I. (2020). Productividad laboral del talento humano: Criterios a considerar en las Fundaciones de intervención Social de Colombia. *Consensus (Santiago)-Revista interdisciplinaria de investigación*, 4(3), 69-90.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2020). Impacto del COVID 19 - Observatorio - Cámara de Comercio de Bogotá. Retrieved December 4, 2020, from <https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dinamicaincluyente-e-innovadora/Impacto-del-COVID-19>.
- Castañeda, A. (2019). *Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019* (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- 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>
- Castanedo, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo xxi. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2).

- Capcha, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Charles, D. (2001). Exploring the human capital contribution to productivity, and profitability, and the market evaluation of the firm. Tesis doctoral. University School of Business and Technology. Saint Louis, Missouri.
- De Sordi, J., & Carvalho, M. (2008). Avaliação de competências requeridas aos trabalhadores da informação: análise da experiência com a seleção de alunos para programa de iniciação científica. *Revista de Administração - RAUSP*, 43(4), 301- 314. [Fecha de Consulta 15 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0080-2107. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2234/223417504002>
- Delgadillo, L. (2003). Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México. 27º Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Universidad de Guadalajara.
- De Benedetti, E. (2018). *Innovación Tecnológica y Productividad en la Empresa Farmagro Los Olivos-2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17434/De%20Benedetti_GE_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinosa, Y., Castro, C., López, C. y Arencibia, R. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: una revisión sistemática. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 41-55.
- García, A. (2017). *Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria* (2a.ed.). México: Trillas. ISBN13: 9789682452437.
- Hernández, H., Cardona, D. y Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22.
- Huamán, P. (2020). *Planificación estratégica y gestión por procesos de la Factoría Automotriz Habich SAC, San Martín de Porres 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Jiménez, J., Mojica, J., Hernández, H. y Cardona, D. (2018). Diagnóstico de la innovación y desarrollo tecnológico en el sector hotelero de la región Caribe colombiana. *Información tecnológica*, 29(5), 157-164.
- Jiménez, Brenda (2020). Gestión por procesos y rendimiento laboral de los colaboradores de la Institución Provias Descentralizadas, Lima 2020. (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.

- Jones, E.; Chung, C. (2006). A methodology for measuring engineering knowledge worker productivity. *Engineering Management Journal*, 18(1): 32-38.
- Kemppilä, S.; Lönnqvist, A. (2003). Subjective Productivity Measurement. *The Journal of American Academy of Business*, 2(2): 531-537. Cambridge.
- Licht, C. N. (2013). Enfoque sistémico en los procesos de gestión humana. *Revista escuela de administración de negocios*, (74), 120-137.
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1).
- Martínez, D., González, A., González, A. y Cazanave, J. (2020). Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos. *Ingeniería Industrial*, 41(2). <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815>
- Matute, S., Avila, D. y Avila, M. (2020). Desarrollo de sistema Web basado en los frameworks de Laravel y VueJs, para la gestión por procesos: Un estudio de caso. *Revista peruana de computación y sistemas*, 3(2), 3-10.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
- Méndez, O., Novelo, A., Paz, E. y Martínez, S. (2020). "Tengo que sobrevivir": Relato de vida de tres jóvenes microemprendedores bajo COVID-19. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(1), 67-84.
- Mendoza, A., Obregón, S. (2020). Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima, 2020. (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Mejía, J. (2021). Acumulación regulatoria y productividad: evidencia para Colombia y Estados Unidos (Regulatory Accumulation and Productivity: Evidence for Colombia and the United States). *Documento CEDE*, (17).
- Moyano, S., De San Pedro, À., Cotrina, D., Sierra, M., Galletto, V., Puig, E., & Bara, J. L. R. (2020). ¿Cambia la productividad en el territorio? Una propuesta metodológica para la estimación del PIB urbano en la economía española. *Investigaciones Regionales= Journal of Regional Research*, (47), 79-95.
- Orellana, C., Orellana, E. y Olivo, M. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Revista of business and entrepreneurial studies*, 4(2).
- Oteo, L. (2006). Gestión clínica: gobierno clínico. Diaz de Santos.

- Palma, H., Movilla, J. y Torres, J. (2020). La Teoría de restricciones para los procesos de gestión y control en las IPS del Caribe Colombiano. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 8(1), 54-68.
- Parra, F. (1998). El objeto olvidado de la sociología. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, 56: 11-30.
- Pérez, M., Rodríguez, M. y Quintana, A. (2020). La gestión del proceso de extensión universitaria: sistematización teórica. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 8(1), 1-16.
- Pérez, A. y Quispe, J. (2018). *Gestión por procesos y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito NSR Cajamarca, 2018* (Tesis de licenciatura) Universidad Privada del Norte, Lima Perú.
- Peters, T.; Waterman, R. (1985). En busca de la excelencia. Bogotá: Círculo de Lectores S.=A.
- Reyes, A., Sierra, H. y Bandera, J. (2020). Modelos de innovación tecnológica como factor estratégico. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 13, 718-735.
- Robbins y Judge (2009). Comportamiento organizacional. <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional13a-ed-nodrm.pdf>.
- Salazar, C. (2019). La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito en la provincia de Pichincha-Ecuador. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10259>
- Salazar, J., Torres, Y., Cordero, A. y Cruz, M. (2020). La productividad académica en las instituciones de educación superior en México: de la teoría a la práctica. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 441.
- Scucuglia, R. (2009). Definición de gestión de procesos10. <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/definicion-gestion-proceso/>
- Samaniego, C. (1998). Absentismo, rotación y productividad. Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Saari, L.; Judge, T. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4): 395–407. <http://dx.doi.org/10.1002/hrm.20032>
- Silva, G., Cordero, C. y Urdanivia, J. (2018). La resiliencia: un factor decisivo para el crecimiento y mejora de las organizaciones. *Gestión en el tercer milenio*, 20(39), 13-24.
- Singh, H. (2008). Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India. Thesis summary

Submitted to the Faculty of Business Management & Commerce. For the degree of Doctor of Philosophy. Panjab University, Chandigarh. India.

- De Sordi, J. (2014). *Gestión por procesos: un enfoque moderno de la administración*. Brasil: Editora Saraiva.
- Tananta, C. y Bardales, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240.
- Torres D. (2018). La importancia de la gestión del desempeño en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(1), 4-5.
- Ugah, A. (2008). Motivation and Productivity in the Library. *Library Philosophy and Practice* 2008 (July): 1-6.
- Xu, B., Sendra-García, J., Gao, Y. y Chen, X. (2020). Impulso de la productividad total de los factores: capital y trabajo con asignación de impuestos. *Pronóstico tecnológico y cambio social*, 150, 119782.
- Velazco, Julio (2020). *Productividad y gestión por procesos en una empresa de consumo masivo*, Santa Anita, 2018. (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Vroom, H.; Deci, E. (1992). *Motivación y Alta Dirección*, (4ª Reimpresión). México: Editorial Trillas.
- Zamora, M. (2017). *Teoría de la gestión por procesos: un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de La Plata*. (tesis de maestría) Universidad de la Plata, La Plata Argentina.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable: *Productividad*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión por procesos	Bravo (2009) definió que es una forma sistematizada de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos en las empresas, con la finalidad de cumplir con los objetivos del negocio e incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.	La Gestión por Procesos se comprende desde identificar el proceso, comprender el proceso y aumentar el valor agregado; para poder analizarlos se hará 17 preguntas con 5 tipos de respuestas cerradas en escala ordinal tipo Likert.	Identificación del proceso	Procesos documentados	1, 2, 3	Escala: Ordinal Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Capacitación de procesos	4, 5	
				Estandarización de procesos	6, 7	
			Comprensión del proceso	Tiempo	8, 9	
				Nivel de servicio	10, 11	
				Actividades	12,13	
			Valor agregado	Satisfacción del Cliente	14,15,16	
Búsqueda de mejores resultados	17					

Operacionalización de la variable: Productividad

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Productividad	García (2017) definió que la productividad es la relación de productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron. El índice de productividad expresa el buen aprovechamiento de todos y cada uno de los factores de la producción, los críticos e importantes, en un periodo definido.	La productividad se mide en relación de sus tres componentes: capital de activos, capital humano y tecnología; en el análisis de los elementos observables se desarrollará un cuestionario de 13 preguntas con 5 tipos de respuestas cerradas en escala ordinal tipo Likert.	Capital de activos	Infraestructura	1,2	Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Maquinarias y equipos	3,4	
			Capital humano	Esfuerzo físico (personal operativo)	5,6	
				Esfuerzo mental (personal administrativo)	7,8,9	
			Tecnología	Uso de aplicaciones software	10, 11	
				Procesos robotizados	12,13	

Anexo 2. Matriz de consistencia

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA ORDINAL
VARIABLE 1 GESTIÓN POR PROCESOS	Bravo (2009) definió que es una forma sistematizada de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos en las empresas, con la finalidad de cumplir con los objetivos del negocio e incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.	La Gestión por Procesos se comprende desde identificar el proceso, comprender el proceso y aumentar el valor agregado; para poder analizarlos se hará 17 preguntas con 5 tipos de respuestas cerradas en escala ordinal tipo Likert.	IDENTIFICAR EL PROCESO	PROCESOS DOCUMENTADOS	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				CAPACITACIÓN DE PROCESOS	
				ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	
			COMPRESIÓN DEL PROCESO	TIEMPO	
				NIVEL DE SERVICIO	
				ACTIVIDADES	
AUMENTO DEL VALOR AGREGADO	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				
	BÚSQUEDA DE MEJORES RESULTADOS				
VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD	García (2017) definió que la productividad es la relación de productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron. El índice de productividad expresa el buen aprovechamiento de todos y cada uno de los factores de la producción, los críticos e importantes, en un periodo definido.	La productividad se mide en relación de sus tres componentes: capital de activos, capital humano y tecnología; en el análisis de los elementos observables se desarrollará un cuestionario de 13 preguntas con 5 tipos de respuestas cerradas en escala ordinal tipo Likert.	CAPITAL DE ACTIVOS	INFRAESTRUCTURA	
				MAQUINARIAS Y EQUIPOS	
			CAPITAL HUMANO	ESFUERZO FÍSICO (personal operativo)	
				ESFUERZO MENTAL (personal administrativo)	
			TECNOLOGÍA	USO DE APLICACIONES	
				PROCESOS ROBOTIZADOS	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la gestión por proceso

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca conocer la percepción de gestión por procesos. Los datos serán manejados confidencialmente.

Escala de Likert:

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

N°	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Identificación del proceso					
1	Conoce y aplica el procedimiento asignado en las actividades que realiza					
2	Existe documentación sobre el procedimiento de los procesos de su área					
3	La documentación de los procedimientos está actualizada con las actividades que realiza.					
4	Ha participado en la creación o reforzamiento de algún procedimiento para los procesos.					
5	Considera que la organización programa actividades y eventos relacionados a sus procesos (ejemplo: capacitaciones, charlas orientativas, etc.).					
6	Existen actividades estandarizadas con su respectivo procedimiento					
7	Percibe diferencias en las actividades con otras áreas similares					
	Dimensión 2: Comprensión del proceso					
8	Existen tiempos definidos en las actividades de los procesos					
9	Los tiempos de reposo en las tareas son frecuentes					
10	Los reclamos entre áreas son constantes					
11	Se registran los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio					
12	Se busca mejorar los detalles del proceso existente, en las diferentes actividades que se realiza					
13	Existen equipos de trabajo que vigilan las actividades para que estén alineadas al proceso y procedimiento					
	Dimensión 3: Valor agregado					

14	Se evalúa la satisfacción de cliente, a través de encuestas periódicas					
15	Se implementan acciones, como resultado de la evaluación de la satisfacción del cliente					
16	Considera que se busca mejorar los tiempos para elevar el nivel de satisfacción del cliente					
17	Periódicamente elaboran una relación de los problemas suscitados en los procesos con alternativas de soluciones					

Gracias por su colaboración

Cuestionario de la productividad

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca conocer la percepción de la productividad. Los datos serán manejados confidencialmente

Escala de Likert:

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

N°	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Capital de activos					
1	Considera que la infraestructura está acondicionada para el desenvolvimiento de las tareas asignadas	4				
2	Se cuenta con maquinarias y equipos necesarios para realizar las diversas actividades de un proceso	3				
3	Las maquinarias son utilizadas por el personal solo para el fin que fue creado	5				
4	Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos asignados en los diversos procesos.	3				
	Dimensión 2: Capital humano					
5	Los trabajadores cuentan con la capacidad necesaria para desarrollar cada proceso de su área					
6	Considera que el puesto de trabajo está alineado a las habilidades del trabajador					
7	Considera que el puesto de trabajo está alineado a las competencias del trabajador					
8	Los trabajadores demuestran tener iniciativa propia para desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia					
9	Los trabajadores demuestran asumir responsabilidad plena en todas las actividades que realiza en su puesto de trabajo					
	Dimensión 3: Tecnología					
10	Se cuenta con programas computarizados para los diversos procesos					
11	Considera que los programas computarizados que se usan son eficientes para el desarrollo de los procesos de la empresa					
12	Considera que la automatización robótica mejora los procesos e incrementa la rentabilidad de la empresa					
13	Considera que la empresa debe invertir más en la compra de robots					

Gracias por su colaboración.

Anexo 4. Detalles de la confiabilidad.

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

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de instrumento de gestión por Procesos

		N	%
Casos	Válidos	23	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	23	100,0

Estadística de Fiabilidad de gestión por proceso

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	17

Nota: SPSS (2021)

Confiabilidad de instrumento de productividad

		N	%
Casos	Válidos	23	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	23	100,0

Estadística de Fiabilidad de productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	13

Fuente: SPSS (2021)

Anexo 5. Base de datos

RESULTADOS DE ENCUESTA - CELIMA - Excel

carlos centeno vasquez

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Nitro Pro Acrobat Power Pivot ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

U20 4

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	to de C	Conoce y aplica el p	Existe documentació	La documentación d	Ha participado en la	Considera que la org	Existen actividades €	Percibe diferencias €	Existen tiempos defii	Los tiempo
2	perario	3	2	1	1	1	4	1	1	
3	perario	3	3	4	4	2	2	2	1	
4	perario	5	4	4	2	4	4	3	3	
5	de Alm	5	5	4	3	3	5	4	5	
6	ir de Al	4	4	4	3	2	3	4	4	
7	ir de Al	4	3	3	3	3	3	3	4	
8	de Mc	4	3	3	1	3	3	3	4	
9	de Mc	4	2	2	1	2	2	4	3	
10	de Mc	4	4	3	1	2	3	2	3	
11	de Mc	4	3	3	1	3	2	2	3	
12	perario	5	3	3	2	3	3	3	3	
13	perario	4	4	3	3	3	3	2	4	
14	perario	5	4	3	1	3	3	2	3	
15	perario	5	2	3	2	2	3	2	3	
16	ir de Al	5	4	4	3	3	4	4	4	
17	ir de Al	5	4	4	3	3	4	4	4	
18	perario	4	3	4	2	2	4	4	4	
19	de Mc	5	4	3	3	3	4	4	4	
20	de Mc	5	4	3	2	3	3	4	4	
21	te de A	5	5	4	3	3	4	3	5	
22	te de A	5	5	4	3	4	5	3	5	
23	or de A	5	5	5	4	4	5	3	5	
24	or de A	5	5	4	3	3	4	4	5	
25	or de A	5	5	4	3	4	5	3	5	
26	or de A	5	5	5	3	4	5	3	5	

Respuestas de formulario 1 Hoja1 Hoja2

Listo

18°C 16:44 25/06/2021

Anexo 6. Validaciones por expertos

Validación de experto 1: Mg. Luis Enrique Dios Zárate

Título de la investigación: "GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE UNA FÁBRICA DE CERÁMICOS, SAN MARTÍN DE PORRES, 2021"								
Apellidos y nombres del investigador: Carlos Enrique Centeno Pablo								
Apellidos y nombres del experto: Luis Enrique Dios Zárate								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
GESTIÓN POR PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	PROCESOS DOCUMENTADOS	1. Conoce y aplica el procedimiento asignado en las actividades que realiza 2. Existe documentación sobre el procedimiento de los procesos de su área 3. La documentación de los procedimientos están actualizados con las actividades que realiza.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CAPACITACIÓN DE PROCESOS	4. Ha participado en la creación o reforzamiento de algún procedimiento para los procesos 5. Considera que la organización programa actividades y eventos relacionados a sus procesos (ejemplo: capacitaciones, charlas orientativas, etc.)		<input checked="" type="checkbox"/>			
		ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	6. Existen actividades estandarizadas con su respectivo procedimiento 7. Percibe diferencias en las actividades con otras áreas similares		<input checked="" type="checkbox"/>			
	COMPRESIÓN DEL PROCESO	TIEMPO	8. Existen tiempos definidos en las actividades de los procesos 9. Los tiempos de reposo en las tareas son frecuentes		<input checked="" type="checkbox"/>			
		NIVEL DE SERVICIO	10. Los reclamos entre áreas son constantes 11. Se registran los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio		<input checked="" type="checkbox"/>			
		ACTIVIDADES	12. Se busca mejorar los detalles del proceso existente, en las diferentes actividades que se realiza 13. Existen equipos de trabajo que vigilan las actividades para que estén alineadas al proceso y procedimiento		<input checked="" type="checkbox"/>			
	VALOR AGREGADO	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	14. Se evalúa la satisfacción de cliente, a través de encuestas periódicas 15. Se implementan acciones, como resultado de la evaluación de la satisfacción del cliente 16. Considera que se busca mejorar los tiempos para elevar el nivel de satisfacción del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>			
		BÚSQUEDA DE MEJORES RESULTADOS	17. Periódicamente elaboran una relación de los problemas suscitados en los procesos con alternativas de soluciones		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Firma del experto:				Fecha <u>13/07/2021</u>			
								

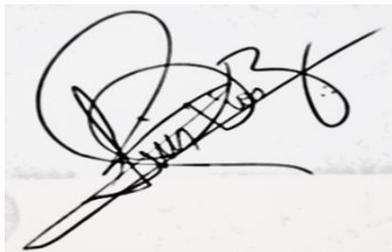
Título de la investigación: "GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE UNA FÁBRICA DE CERÁMICOS, SAN MARTÍN DE PORRES, 2021"

Apellidos y nombres del investigador: Carlos Enrique Centeno Pablo

Apellidos y nombres del experto: Luis Enrique Dios Zarate

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
PRODUCTIVIDAD	CAPITAL DE ACTIVOS	INFRAESTRUCTURA	1. Considera que la infraestructura está acondicionada para el desenvolvimiento de las tareas asignadas 2. Se cuenta con maquinarias y equipos necesarios para realizar las diversas actividades de un proceso	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	x		
		MAQUINARIAS Y EQUIPOS	3. Las maquinarias son utilizadas por el personal solo para el fin que fue creado 4. Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos asignados en los diversos procesos		x		
	CAPITAL HUMANO	ESFUERZO FÍSICO	5. Los trabajadores cuentan con la capacidad necesaria para desarrollar cada proceso de su área 6. Considera que el puesto de trabajo está alineado a las habilidades del trabajador		x		
		ESFUERZO MENTAL	7. Considera que el puesto de trabajo está alineado a las competencias del trabajador 8. Los trabajadores demuestran tener iniciativa propia para desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia 9. Los trabajadores demuestran asumir responsabilidad plena en todas las actividades que realiza en su puesto de trabajo		xx		
	TECNOLOGÍA	USO DE APLICACIONES SOFTWARE	10. Se cuenta con programas computarizados para los diversos procesos 11. Considera que los programas computarizados que se usan son eficientes para el desarrollo de los procesos de la empresa		x		
		PROCESOS ROBOTIZADOS	12. Considera que la automatización robótica mejora los procesos e incrementa la rentabilidad de la empresa 13. Considera que la empresa debe invertir más en la compra de robots		x		

Firma del experto:



Fecha 13/07/2021

Validación de experto 2: Mg. Juan Carlos Armas Chang

Título de la investigación: "GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE UNA FÁBRICA DE CERÁMICOS, SAN MARTÍN DE PORRES, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Carlos Enrique Centeno Pablo							
Apellidos y nombres del experto: Juan Carlos Armas Chang							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN POR PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	PROCESOS DOCUMENTADOS	1. Conoce y aplica el procedimiento asignado en las actividades que realiza 2. Existe documentación sobre el procedimiento de los procesos de su área 3. La documentación de los procedimientos están actualizados con las actividades que realiza.		x		
		CAPACITACIÓN DE PROCESOS	4. Ha participado en la creación o reforzamiento de algún procedimiento para los procesos 5. Considera que la organización programa actividades y eventos relacionados a sus procesos (ejemplo: capacitaciones, charlas orientativas, etc.)	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	x		
		ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	6. Existen actividades estandarizadas con su respectivo procedimiento 7. Percibe diferencias en las actividades con otras áreas similares		x		
	COMPRESIÓN DEL PROCESO	TIEMPO	8. Existen tiempos definidos en las actividades de los procesos 9. Los tiempos de reposo en las tareas son frecuentes		x		
		NIVEL DE SERVICIO	10. Los reclamos entre áreas son constantes 11. Se registran los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio		x		
		ACTIVIDADES	12. Se busca mejorar los detalles del proceso existente, en las diferentes actividades que se realiza 13. Existen equipos de trabajo que vigilan las actividades para que estén alineadas al proceso y procedimiento		x		
	VALOR AGREGADO	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	14. Se evalúa la satisfacción de cliente, a través de encuestas periódicas 15. Se implementan acciones, como resultado de la evaluación de la satisfacción del cliente 16. Considera que se busca mejorar los tiempos para elevar el nivel de satisfacción del cliente		x		
		BÚSQUEDA DE MEJORES RESULTADOS	17. Periódicamente elaboran una relación de los problemas suscitados en los procesos con alternativas de soluciones		x		
Firma del experto:			Fecha <u>13/07/2021</u>				
 Lic. Adm. Armas Chang Juan CLAD 18238							

Título de la investigación: "GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE UNA FÁBRICA DE CERÁMICOS, SAN MARTÍN DE PORRES, 2021"

Apellidos y nombres del investigador: Carlos Enrique Centeno Pablo

Apellidos y nombres del experto: Juan Carlos Armas Chang

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
PRODUCTIVIDAD	CAPITAL DE ACTIVOS	INFRAESTRUCTURA	1. Considera que la infraestructura está acondicionada para el desenvolvimiento de las tareas asignadas 2. Se cuenta con maquinarias y equipos necesarios para realizar las diversas actividades de un proceso	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	x		
		MAQUINARIAS Y EQUIPOS	3. Las maquinarias son utilizadas por el personal solo para el fin que fue creado 4. Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos asignados en los diversos procesos		x		
	CAPITAL HUMANO	ESFUERZO FÍSICO	5. Los trabajadores cuentan con la capacidad necesaria para desarrollar cada proceso de su área 6. Considera que el puesto de trabajo está alineado a las habilidades del trabajador		x		
		ESFUERZO MENTAL	7. Considera que el puesto de trabajo está alineado a las competencias del trabajador 8. Los trabajadores demuestran tener iniciativa propia para desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia 9. Los trabajadores demuestran asumir responsabilidad plena en todas las actividades que realiza en su puesto de trabajo		xx		
	TECNOLOGÍA	USO DE APLICACIONES SOFTWARE	10. Se cuenta con programas computarizados para los diversos procesos 11. Considera que los programas computarizados que se usan son eficientes para el desarrollo de los procesos de la empresa		x		
		PROCESOS ROBOTIZADOS	12. Considera que la automatización robótica mejora los procesos e incrementa la rentabilidad de la empresa 13. Considera que la empresa debe invertir más en la compra de robots		x		
Firma del experto:			Fecha 13/07/2021				
 <p>Lic. Adm. Armas Chang Juan CLAD 18238</p>							

Validación de experto 3: Dr. Esteban Augusto Barco Solari

Título de la investigación: "GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE UNA FÁBRICA DE CERÁMICOS, SAN MARTÍN DE PORRES, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Carlos Enrique Centeno Pablo							
Apellidos y nombres del experto: Esteban Augusto Barco Solari							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN POR PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	PROCESOS DOCUMENTADOS	1. Conoce y aplica el procedimiento asignado en las actividades que realiza 2. Existe documentación sobre el procedimiento de los procesos de su área 3. La documentación de los procedimientos están actualizados con las actividades que realiza.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	x		
		CAPACITACIÓN DE PROCESOS	4. Ha participado en la creación o reforzamiento de algún procedimiento para los procesos 5. Considera que la organización programa actividades y eventos relacionados a sus procesos (ejemplo: capacitaciones, charlas orientativas, etc.)		x		
		ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	6. Existen actividades estandarizadas con su respectivo procedimiento 7. Percibe diferencias en las actividades con otras áreas similares		x		
	COMPRENSIÓN DEL PROCESO	TIEMPO	8. Existen tiempos definidos en las actividades de los procesos 9. Los tiempos de reposo en las tareas son frecuentes		x		
		NIVEL DE SERVICIO	10. Los reclamos entre áreas son constantes 11. Se registran los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio		x		
		ACTIVIDADES	12. Se busca mejorar los detalles del proceso existente, en las diferentes actividades que se realiza 13. Existen equipos de trabajo que vigilan las actividades para que estén alineadas al proceso y procedimiento		x		
	VALOR AGREGADO	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	14. Se evalúa la satisfacción de cliente, a través de encuestas periódicas 15. Se implementan acciones, como resultado de la evaluación de la satisfacción del cliente 16. Considera que se busca mejorar los tiempos para elevar el nivel de satisfacción del cliente		x		
		BÚSQUEDA DE MEJORES RESULTADOS	17. Periódicamente elaboran una relación de los problemas suscitados en los procesos con alternativas de soluciones		x		
	Firma del experto:				Fecha <u>13/07/2021</u>		
							

Título de la investigación: "GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE UNA FÁBRICA DE CERÁMICOS, SAN MARTÍN DE PORRES, 2021"

Apellidos y nombres del investigador: Carlos Enrique Centeno Pablo

Apellidos y nombres del experto: Esteban Augusto Barco Solari

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
PRODUCTIVIDAD	CAPITAL DE ACTIVOS	INFRAESTRUCTURA	1. Considera que la infraestructura está acondicionada para el desenvolvimiento de las tareas asignadas 2. Se cuenta con maquinarias y equipos necesarios para realizar las diversas actividades de un proceso	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	x			
		MAQUINARIAS Y EQUIPOS	3. Las maquinarias son utilizadas por el personal solo para el fin que fue creado 4. Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos asignados en los diversos procesos		x			
	CAPITAL HUMANO	ESFUERZO FÍSICO	5. Los trabajadores cuentan con la capacidad necesaria para desarrollar cada proceso de su área 6. Considera que el puesto de trabajo está alineado a las habilidades del trabajador		x			
		ESFUERZO MENTAL	7. Considera que el puesto de trabajo está alineado a las competencias del trabajador 8. Los trabajadores demuestran tener iniciativa propia para desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia 9. Los trabajadores demuestran asumir responsabilidad plena en todas las actividades que realiza en su puesto de trabajo		xx			
	TECNOLOGÍA	USO DE APLICACIONES SOFTWARE	10. Se cuenta con programas computarizados para los diversos procesos 11. Considera que los programas computarizados que se usan son eficientes para el desarrollo de los procesos de la empresa		x			
		PROCESOS ROBOTIZADOS	12. Considera que la automatización robótica mejora los procesos e incrementa la rentabilidad de la empresa 13. Considera que la empresa debe invertir más en la compra de robots		x			
	Firma del experto:				Fecha 13/07/2021			
								



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE UNA FÁBRICA DE CERÁMICOS, SAN MARTIN DE PORRES, 2021", cuyo autor es CENTENO PABLO CARLOS ENRIQUE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 16 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID 0000-0002-7543-9275	Firmado digitalmente por: MLUNAG12 el 16-07- 2021 21:24:02

Código documento Trilce: TRI - 0133315