



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Aplicación de la Gestión por Procesos para incrementar
la Productividad en el Área de Operaciones de la
Empresa WariService S.A.C 2021**

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

AUTOR(ES):

Ñahui Corcuera, Jennifer Flor (ORCID: 0000-0001-9040-003X)

ASESOR:

Mgtr. Villarroel Núñez, Eduardo Julián (ORCID: 0000-0002-1884-2682)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de Productividad y Calidad

LIMA – PERÚ

2021

Índice de contenido

Índice de contenido	II
Índice de tablas	III
Índice de figura.....	IV
I. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Realidad problemática	4
1.1.1. Global.....	4
1.1.2. Local.....	5
II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. internacionales.....	14
2.2. Nacionales	15
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	28
3.1.1. Tipo de investigación.....	28
3.1.2. Diseño de investigación.....	28
3.1.3. Método de investigación.....	29
3.2. Variables y operacionalización.....	30
3.2.1. Definición conceptual de las variables.....	30
3.3. Población, muestra y muestreo.....	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.5. Procedimientos	40
3.6. Método de análisis de datos	47
3.7. Aspectos éticos.....	48
IV. Resultados	49
4.1. Propuesta de mejora.....	50
4.2.....	80
REFERENCIAS.....	94
Anexos	103

Índice de tablas

Tabla 1: Defectos	6
Tabla 2: Causa y efecto	7
Tabla 3: Prioridad de deficit.....	8
Tabla 4: ABC	9
Tabla 5: Matriz de consistencia	35
Tabla 6: Juicio de experto	38

Índice de figura

Figura 1: Ishikawa	6
Figura 2: Elementos del proceso.....	21
Figura 3: Factores del proceso.....	22
, Debe agregar tareas de medición, control y optimización.	
Figura 4: Etapas del proceso.....	23
Figura 5: Proceso	41
Figura 6: Organigrama	46

RESUMEN

El presente informe de investigación que lleva como título “Aplicación de la gestión por procesos para incrementar la productividad del área de operaciones en la empresa wari service SAC” sustenta como principal objetivo el demostrar como el uso de la gestión por procesos como herramienta puede influir en la mejora de productividad de la empresa de manera llegar a satisfacer los objetivos y metas organizacionales.

Se define la presente investigación como aplicada, de nivel explicativa descriptiva con un alcance longitudinal, de diseño experimental y preexperimental, cuenta como población las actividades semanales realizadas por el área de operaciones en la empresa wari. Con un estudio de pre test con 12 semanas antes y del post test de 12 semanas después.

El estudio demostró su validez al comprobarse que se logro el incremento de la productividad desde el 84% el cual se contaba logrando llevarlo al 91% con un incremento del 7%. Para ello se demostró que los componentes de productividad tanto eficacia y eficiencia se pudieron llevar una mejora precisa con los siguientes indicadores: del 83% al 94% para la eficacia con un incremento del 11%, a su la eficiencia logro una mejora del 84% al 92% con una mejora del 8%.

Se demostró de manera favorable que el incremento de productividad fue logrado a partir de la aplicación de la gestión por procesos como principal herramienta de manejo de actividades productivas en la empresa, y se refleja en sus indicadores.

Palabras clave: gestión por procesos, productividad, eficacia, eficiencia, elemento de un proceso, mejora continua y análisis de proceso.

ABSTRACT

This research report entitled "Application of process management to increase the productivity of the operations area in the company wari service SAC" supports as its main objective to demonstrate how the use of process management as a tool can influence the improvement of the productivity of the company in order to meet the organizational objectives and goals.

This research is defined as applied, descriptive explanatory level with a longitudinal scope, experimental and pre-experimental design, counts as population the weekly activities carried out by the operations area in the wari company. With a pre-test study 12 weeks before and a post-test 12 weeks later.

The study proved its validity when it was verified that the increase in productivity was achieved from 84%, which was counted, taking it to 91% with an increase of 7%. For this, it was shown that the productivity components, both effectiveness and efficiency, could be carried out a precise improvement with the following indicators: from 83% to 94% for the effectiveness with an increase of 11%, its efficiency achieved an improvement of the 84% to 92% with an 8% improvement.

It was favorably demonstrated that the increase in productivity was achieved from the application of process management as the main tool for managing productive activities in the company, and is reflected in its indicators.

Keywords: process management, productivity, effectiveness, efficiency, element of a process, continuous improvement and process analysis.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Global

Los escenarios operativos de Colombia son muy inadecuados porque resuelven problemas de infraestructura, costos logísticos, procedimientos y otros problemas. Esto significa que no existe una ventaja competitiva, y el inconveniente que enfrentan es un claro ejemplo de la falta de planificación basada en operaciones logísticas, cuya función es proponer resoluciones para brindar servicios de calidad (Gómez, 2013). Existe una variedad de empresas dedicadas a las operaciones logísticas del transporte terrestre, lo que brinda un amplio abanico de opciones para la contratación de empresas, cada una con sus propios atributos y características. Por esta razón, elegir el socio adecuado se traducirá en las deficiencias de múltiples estándares, que a veces pueden contradecirse entre sí.

Actualmente, muchas empresas mantienen un modelo de negociación anual basado en costos, algunas empresas tienen razones internas de calidad y servicio, resultado de una investigación basada en la demanda del mercado y busca un modelo de negociación más confiable. Lamentablemente, los hechos han demostrado que los esfuerzos de todas las partes se centran en satisfacer sus propios intereses, lo que demuestra su compromiso e indecisión con la seguridad de las relaciones comerciales nacionales.

En Perú. El transporte se trata de vehículos de transporte de infraestructura (camión, entrada y salida de actividad, categorías de carga y usuario, principalmente. A nivel nacional, es una especificación aprobada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y comentada sobre regulaciones globales, las cuales son a nivel nacional e interna La regulación global iniciada del comportamiento de los agentes de transporte, complementada por las regulaciones regionales y municipales, se trata principalmente de cuestiones de seguridad en los viajes.

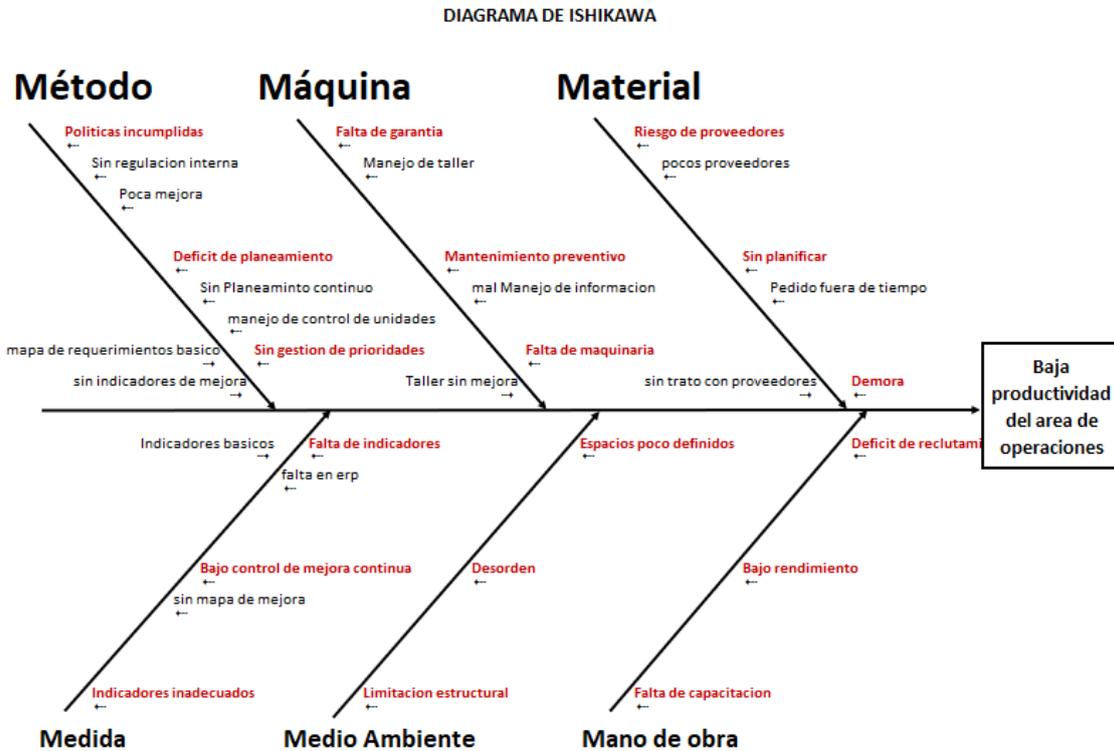
Existe un sistema de coberturas en el Perú, porque es imposible que la empresa de transporte encuentre un plan de control organizacional desde la entrega hasta la recepción de la mercancía, por lo que el cliente no sabe si se puede realizar un cronograma. Ante esta situación, en los últimos cinco

años, debido al desarrollo de inspecciones que requieren su formalización, se ha incrementado el número de empresas de transporte autorizadas para brindar servicios de transporte de carga, pues mediar estas necesidades brindará mayor seguridad a la carga. En nuestro estado el problema no es el transportista, sino la operación logística, que es un gran compromiso a nivel de control, ya sea la ruta o el contacto con el despachador. (GS1, 2014).

1.1.2. Local

Wari Service S.A.C es responsable de brindar servicios de transporte para carga de combustible, concentrados minerales, gas natural y venta de combustibles. Para hacer esto, necesita sincronizar y administrar con precisión los materiales y utilidades que se utilizarán. La efectividad se define por la relación de los servicios establecidos en la función a los servicios que genero para el curso cada mes. El departamento de operaciones proporciona a la empresa las funciones de la proporción de entidades ejecutoras utilizadas para el proyecto, la proporción de mantenimiento generado y la proporción de reparaciones recomendadas. Definimos la eficiencia funcional del funcionamiento de las entidades emprendedoras. Como trabajo actual, se han investigado los principales defectos en el desarrollo de la producción, y se han encontrado los siguientes puntos:

Figura 1: Ishikawa



Fuente: Elaboración propia

Por el presente se hace hincapié en los defectos encontrados dentro de la cadena de proceso presente en la empresa. Se resalta la falta de actividades destinadas a la productividad de la empresa. Por lo cual se analiza y da valoración a los problemas planteado para dar prioridad y organizar los defectos presentes de la empresa.

Tabla 1: Defectos

ITEM	CAUSA
1	Falta de capacitación
2	Bajo rendimiento
3	Déficit el reclutamiento
4	Indicadores inadecuados
5	Sin secuencia productiva

6	Bajo control de evolución
7	Políticas incumplidas
8	Déficit en el planeamiento
9	Sin gestión de prioridades
10	Sin planificación
11	Demora
12	Espacios poco definidos
13	Riesgo de proveedor
14	Desorden
15	Limitación estructural
16	Mantenimiento prematuro
17	Falta de garantía
18	Falta de maquinaria

Fuente: elaboración propia

A continuación, se hará uso de una tabla de valoración de la problemática encontrada. Con una tabla de riesgo a partir de la implicancia por causa y su relación mutua.

Tabla 2: Causa y efecto

ITEM	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	su ma	
P1	0	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	31
P2	3	0	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	31
P3	3	3	0	3	3	1	2	3	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3	38
P4	2	3	3	0	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	44
P5	3	2	3	3	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	45

P6	2	2	1	2	1	0	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	36
P7	2	3	2	2	3	2	0	3	3	3	3	3	1	1	3	1	2	2	39
P8	2	2	3	3	3	3	3	0	3	3	3	2	3	2	1	2	3	1	42
P9	2	2	3	3	3	2	3	3	0	1	1	2	2	3	3	3	2	3	41
P10	2	2	2	3	3	3	3	3	1	0	3	3	3	3	2	3	2	2	43
P11	1	2	1	2	3	2	3	3	1	3	0	1	1	1	2	1	2	1	30
P12	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	1	0	1	2	1	1	2	3	32
P13	1	1	2	2	3	2	1	3	2	3	1	1	0	1	2	1	1	3	30
P14	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	0	1	2	3	3	37
P15	1	1	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	1	0	2	2	2	31
P16	1	1	3	3	2	3	1	2	3	3	1	1	1	2	2	0	3	3	35
P17	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	0	2	35
P18	1	1	3	3	2	1	2	1	3	2	1	3	3	3	2	3	2	0	36
	3	3	3	4	4	3	3	4	4										
	1	1	8	4	5	6	9	2	1	43	30	32	30	37	31	35	35	36	656

Fuente: elaboración propia

De lo analizado se obtuvo la siguiente puntuación con lo cual destacamos los siguientes valores.

Tabla 3: Prioridad de deficit

ITEM	DESCRIPCION	VALOR
P5	Sin secuencia productiva	45
P4	Indicadores inadecuados	44
P10	Sin planificación	43
P8	Déficit en el planeamiento	42

P9	Sin gestión de prioridades	41
P7	Políticas incumplidas	39
P3	Déficit el reclutamiento	38
P14	Desorden	37
P6	Bajo control de evolución	36
P18	Falta de maquinaria	36
P16	Mantenimiento prematuro	35
P17	Falta de garantía	35
P12	Espacios poco definidos	32
P1	Falta de capacitación	31
P2	Bajo rendimiento	31
P15	Limitación estructural	31
P11	Demora	30
P13	Riesgo de proveedor	30

Fuente: elaboracion propia

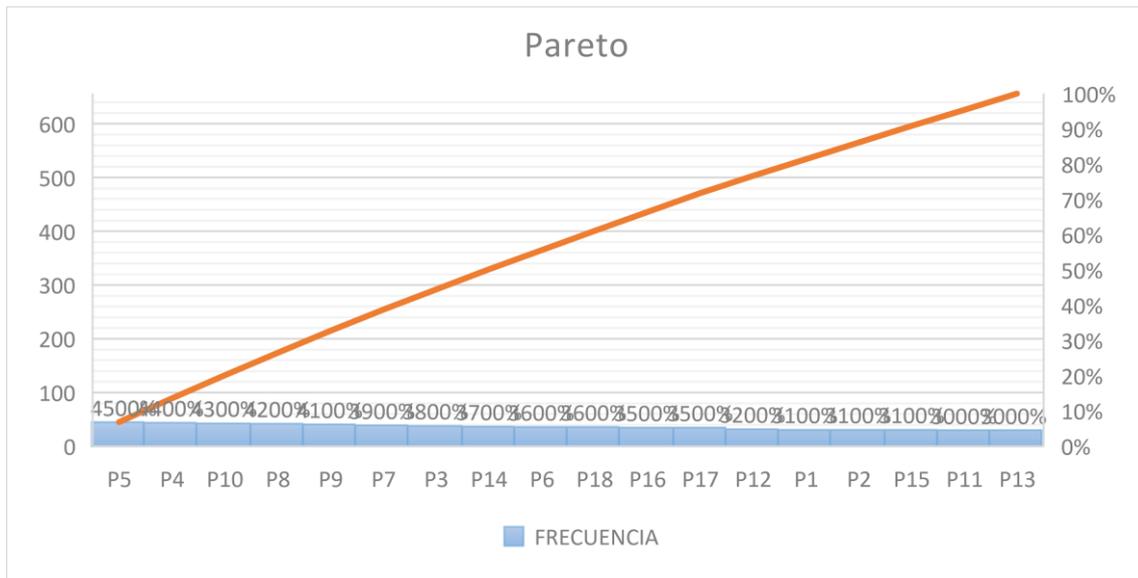
Después de ordenar la problemática con los valores determinados y un orden

Tabla 4: Pareto

ITEM	DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ACOMULADA	% ACOMULADA
P5	Sin secuencia productiva	45	7%	45	7%
P4	Indicadores inadecuados	44	7%	89	14%
P10	Sin planificación	43	7%	132	20%
P8	Déficit en el planeamiento	42	6%	174	27%
P9	Sin gestión de prioridades	41	6%	215	33%
P7	Políticas incumplidas	39	6%	254	39%
P3	Déficit el reclutamiento	38	6%	292	45%
P14	Desorden	37	6%	329	50%
P6	Bajo control de evolución	36	5%	365	56%
P18	Falta de maquinaria	36	5%	401	61%
P16	Mantenimiento prematuro	35	5%	436	66%
P17	Falta de garantía	35	5%	471	72%
P12	Espacios poco definidos	32	5%	503	77%
P1	Falta de capacitación	31	5%	534	81%
P2	Bajo rendimiento	31	5%	565	86%
P15	Limitación estructural	31	5%	596	91%
P11	Demora	30	5%	626	95%
P13	Riesgo de proveedor	30	5%	656	100%
	TOTAL	656	100%		

Fuente: elaboración propia

Figura 2: Pareto



Fuente: Elaboración propia.

Como se introdujo, se observa que la prioridad 50% gira en torno a la gestión de los recursos existentes en el proceso de producción, mientras que el 30% central gira en torno al proceso de operación definida, lo que significa que existen defectos en la operación del sistema. La parte de instrucción incide en el proceso relacionado con la secuencia y su gestión de manera específica para que pueda desarrollar y encontrar las funciones adecuadas.

Problema general

¿De qué manera la gestión por procesos incrementa la Productividad en el área de operaciones de empresa Wari Service S.A.C., Lima 2021?

Problemas específicos

- ¿De qué manera la gestión por procesos incrementa la eficiencia en el área las operaciones de empresa Wari Service S.A.C., Lima 2021?
- ¿De qué manera la gestión por procesos incrementa la eficacia en el área las operaciones de empresa Wari Service S.A.C., Lima 2021?

Justificación del estudio

Justificación Teórica

Para Bernal 2010. Se utiliza para la exploración de la demostración del modelo de trabajo que busca verificar la base teórica. (p. 108), el trabajo actual ayuda a comprender la comprensión de la gestión y la eficiencia de procesos, y ayudará a los estudiantes y académicos de ingeniería industrial en la investigación futura. Además, también realiza elecciones de satisfacción por los problemas que enfrentan las empresas en el ámbito de servicio.

Justificación económica

Brojt (2005) es capaz de tomar en cuenta la exploración, se justifica económicamente porque significa inversión o beneficio, lo que resalta e influye a la empresa en términos monetarios. (Página 69)

A través de la exploración actual, es necesario demostrar que la investigación se considera para los intereses baratos de la empresa.

Justificación practica

En Bernal 2010, cuando ayuda a satisfacer un problema basado en teoría o conjetura, el problema tiene investigación o teoría de apoyo y ajustable. Sirve como un hábito probado en términos de funciones de investigación y resultados probados. (Página 108)

Hipótesis general

La gestión por procesos incrementa la productividad en el área de operaciones de empresa Wari Service, S.A.C., Lima 2021.

Hipótesis específicas

- La gestión por procesos incrementa la eficiencia en el área de operaciones de empresa Wari Service, S.A.C., Lima 2021.
- La gestión por procesos incrementa la eficacia en el área de operaciones de empresa Wari Service, S.A.C., Lima 2021.

Objetivo general

Determinar cómo la gestión por procesos influencia la productividad en el área de operaciones de empresa Wari Service, S.A.C., Lima 2021.

Objetivo específico

- Determinar cómo la gestión por procesos influencia la eficiencia en el área de operaciones de empresa Wari Service, S.A.C., Lima 2021.
- Determinar cómo la gestión por procesos influencia la eficacia en el área de operaciones de empresa Wari Service, S.A.C., Lima 2021.

II. MARCO TEORICO

2.1. Internacionales

Medina, Hernández, Nogueira y Comas (2019) en la revista "Procedimientos de Gestión de Procesos: Procedimientos y Utilidades de Soporte", demostraron el objetivo de lograr enfoque en el cliente, ajustes estratégicos y optimización continua de procesos, y demostraron el desarrollo de optimización para procesos de investigación, porque requiere primero actuar sobre aquellos procesos que tienen un impacto decisivo en la realización del proceso e implican mayores conflictos con los clientes, por lo que también concluyó que brinda una serie de procedimientos prácticos para fijar el valor de la atención al cliente, y mejor participación activa Todos los procesos e indicadores permiten a la organización tener un mayor contacto con los clientes.

De igual forma, en la revista Beckett y Myers titulada Cultura Organizacional en Procesos de Negocios (2018), se propuso el objetivo de innovación de procesos para mejorar el servicio al cliente y reducir costos, el cual fue identificado como Procedimiento 10, que utilizó servicios públicos y gestión de Procesos relacionados con el usuario. . Además, ayuda a optimizar el proceso, lo que significa crear una herramienta de orientación para simplificar la tarea. Los resultados de la aplicación de la gestión de procesos brindan comodidad a los clientes, además, se define la tecnología de gráficos correcta, que puede comprender claramente el proceso y promover la gestión en diferentes campos.

De igual manera, en las revistas de Rodríguez, Pérez y Damayse, tituladas "Mejorando la Gestión a través del Proceso Universitario" (2018), el objetivo de implementar un programa que pueda mejorar la gestión estratégica de procesos de la Universidad de Cienfuegos Analizando el input y output, también permite Simplifique rápidamente los indicadores de evaluación, y utilice el diagrama de flujo para evaluar el proceso, y saque la conclusión de que la aplicación de la gestión de procesos puede mejorar la gestión de actividades y procesos estratégicos, los cuales deben estar orientados a determinar prioridades.

En el estudio de Pillajo (2018) "Implementación de la gestión de procesos de campo de operación y atención al cliente de la empresa Avance medico Mediavans", el objetivo es implementar indicadores de gestión para mejorar la satisfacción del usuario. La eficiencia organizacional de MEDIVANS es baja, por lo que implementa la gestión de procesos en las dos áreas importantes de operaciones y servicio al cliente. Luego se priorizaron y categorizaron los procesos, y también se evaluó a 6 trabajadores para observar su manejo de tareas. Como resultado, en el checklist se obtuvo un 100% de cumplimiento luego de la finalización. Contrario al resultado de la primera ejecución, se generó un 2.5% de cumplimiento. En resumen, el manual de procesos se implementó de manera efectiva y cumplió con las expectativas de la organización; el mismo, se identificaron 11 procesos que no aportaron valor añadido al servicio. Asimismo, en el trabajo de Gutiérrez y Vaca (2016) "La Gestión por El proceso de la Clínica Santa María en la ciudad de Ambato y su impacto en la satisfacción del cliente ". El propósito de este estudio es aplicar la gestión de fricciones y capacitar a los colaboradores para mantenerse informados. Los métodos utilizados son cuantitativos, descriptivos, inductivos y deductivos. El total es compuesto por 357 pacientes y 60 muestras, por lo que se estima que con la aplicación de esta variable se eliminan procesos innecesarios que consumen tiempo y dinero, por lo que el centro está satisfecho y de confianza, y se ha dado seguimiento a las áreas cubiertas por este servicio. Esta es la base para mejorar la satisfacción del usuario.

2.2. Nacionales

Delgado y Calsina (2019) en la revista titulada "Modelos de gestión de procesos para mejorar el desempeño en la industria agroalimentaria", con el objetivo de establecer la relación entre la gestión de procesos y la atención al cliente es experimental, y concluyeron que existe una correlación positiva entre estas dos variables, porque es importante entender las actividades y ponerlas en práctica para lograr las metas de la organización, también se menciona que es necesario medir el

proceso para determinar si logran sus metas. Finalmente, el número de quejas de los clientes se puede reducir del 43% al 10%, aumentando así la percepción de los consumidores sobre los servicios que han comprado.

En la investigación de Becerra (2018), el título "Gestión de procesos para mejorar la productividad de la gestión de proyectos de construcción, CyJ Constructores y Contractors SAC" tiene como objetivo demostrar cómo la gestión de procesos puede mejorar la productividad en la gestión de proyectos de construcción. Los métodos utilizados son trabajos de aplicación, niveles de interpretación, métodos cuantitativos y diseño experimental cuasi-experimental. Como resultado, la productividad ha aumentado en un 15,48%, la eficiencia ha aumentado en un 7,0% y la eficacia ha aumentado en un 12,25%. En definitiva, la gestión de procesos mantiene el mejor nivel de gestión de proyectos de construcción, fundamental para asegurar la mejora continua de la productividad de la empresa.

Asimismo, en la propuesta de Fernández y Ramírez (2017) "Propuesta de un plan de noticias apoyado en la gestión de procesos para mejorar la efectividad de las Distribuciones A&B de la empresa", el objetivo indispensable de esta investigación es desarrollar un plan de noticias basado en las siguientes y Diseño de navegación no experimental, mejorando la eficiencia a través de la gestión de procesos y aplicando metodología. La multitud está formada por todos los procesos, documentos, personal e individuos, y las muestras se distribuyen por toda la empresa, igual que la multitud. Por lo tanto, el cronograma de producción será mejor, el gusto de los trabajadores y las personas, y la eficiencia aumentará en un 22,18%. El corolario es que a medida que se eliminen las aplicaciones que no crean valor, habrá un período de actualización y desarrollo continuos.

Vergara (2017), en su propuesta titulada "Gestión de Procesos para Mejorar la Satisfacción del Usuario en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Trujillo-2016" propuesta Trujillo-Perú,

es una investigación aplicada que utiliza el transporte como un propósito para mejorarlo. Los clientes están satisfechos con la función del servicio que brindo. La investigación es aplicable a estudiantes y docentes, esta investigación se basa en la investigación sobre el grado de preferencia, el 42% de los estudiantes y el 39% de los docentes están satisfechos. A través de la investigación ocupacional, se han identificado ocupaciones clave. Con el fin de ayudar a la optimización, se implementó un diagrama de flujo para estandarizar y mapear el desarrollo para establecer todas las ocupaciones En el 82% de los procesos, el 18% de optimización es posible.

Recomendado por HERRERA, C. (2017). "Aplicación Tyroy Process Management para mejorar la eficiencia de la logística offshore" Rurigancho 2017. Lima, Perú. El objetivo de la investigación realizada se centra en optimizar la eficiencia. En este sentido, se informa que existe una debilidad central. Casi no hay una calidad básica del producto. Introducimos la utilidad del uso efectivo del efecto de aplicar el paso PHVA mediante métodos cuantitativos y cualitativos por parte de investigadores del campo de investigación en la fase experimental. La eficiencia es del 13,56%, la eficiencia es del 7,5% y el 6,9% ... La gestión de procesos se mejora con éxito Eficiencia, eficacia y eficiencia.

Gestión por procesos

"La palabra proviene del latín" gestioonis ". En este sentido, el término está estrechamente relacionado con" estrategia "(de" stratosego ": momentum) para integrar estándares y prácticas en su integridad, dirección y función. Cómo establecer Continuidad y un contrato de entidad específica "(Huergo, 2002, párrafos 7, 18).

"La gestión como producto científico se abandonó en el siglo XX. Esta norma tiene más de medio siglo. Esta es una prueba real de elección y, a la larga, también es una prueba de aplicaciones. Además, ISO 9001 : 2005 requiere las siguientes herramientas de gestión: Operar y supervisar ordenadamente los grupos de actividad de la empresa "(Pérez, 2010, p. 132).

Según Mateo e Izarbe (2019), especulan sobre la gestión de procesos desde los siguientes aspectos: La gestión de procesos es una nueva forma de orientar a las organizaciones desde una perspectiva vertical a una horizontal, es un sistema diseñado por procesos que pueden gestionar las necesidades del consumidor. . Espere (página 58).

Además, Carrera (2016) especula: Estos procesos pueden eliminar actividades que no agregan valor al proceso, a la organización o al cliente (página 7). de acuerdo a

Mallar (2015), gestión basada en procesos

Convertirse en una forma de enfocar y optimizar las actividades organizacionales. Los sistemas de gestión tradicionales, están diseñados para funcionar sin priorizar los procesos, pero una vez que esta hoja de ruta de gestión de procesos sea eficaz, el sistema de cualquier organización se centrará en los procesos de apoyo. .. [...] Los empleados trabajan en equipos, no en departamentos. [...] Establezca un diseño consistente para cada proceso y mejore el desempeño, al no perder tiempo y recursos en trabajos improductivos. [...] La aplicación gestiona todos los procesos y conjuntos de procesos para generar un análisis detallado de los procesos de, todo tipo de organizaciones (incluidos los proveedores de servicios) y optimizar los servicios prestados a los clientes internos y externos. Mejoraremos. (Página 18)

De esta forma, la gestión de procesos tiene como objetivo mejorar el desempeño organizacional y lograr altos niveles de satisfacción del cliente.

La gestión de procesos tiene como objetivo cumplir la misión de la empresa y satisfacer las necesidades de los clientes, incluidos proveedores, empleados, accionistas y la sociedad. Esto le ayudará a cumplir con la disciplina y lograr el éxito en cualquier proceso empresarial. También incluye los siguientes aspectos: información, educación e interacción. Identificar problemas, seleccionar procesos clave, analizar procesos, solucionar problemas y configurar indicadores. Mejoras de procesos en todas estas organizaciones (Mallar, 2010, p. 4)

La norma internacional ISO 9001: 2015 se basa en los siete principios de la gestión de la calidad, que se derivan del incremento de las funciones organizativas. Como parte del principio, hemos encontrado un enfoque de procesos que puede tener una visión holística de todos los procesos enumerados en la organización (ISO 9001: 2015, 2015 P.8). En la actualidad,

La organización gestiona sus actividades a través de la gestión de procesos. Podemos definirlo como una actividad sistemática de organización y gestión para lograr el objetivo básico de agregar valor al proceso por parte de los clientes. Aquí, se establece como la forma organizativa de la empresa y se orienta a las necesidades del cliente.

Proceso

Según Contreras, Matos y Olaya (2017), "un proceso es un conjunto de actividades agrupadas por características similares, desarrolladas secuencial y sistemáticamente para lograr un resultado. El resultado alcanza una meta" (pág. 31). .esta

El elemento de este proceso es: contribución. Recursos transformados, materiales transformados, información desarrollada, etc. Aportar valor añadido y cumplir con los requisitos establecidos para el producto o servicio. La calidad de los productos o servicios salientes (salientes) que cumplen con los estándares establecidos depende principalmente de los comentarios de los clientes. (Maral, 2015, pág.8).

El proceso se clasifica de la siguiente manera: Proceso de operación, es decir, la producción de bienes y servicios que se encargan de integrar las necesidades y requerimientos de los clientes y satisfacerlos. Definir estratégicamente las políticas, estrategias, metas y objetivos de la entidad para asegurar su cumplimiento. Soporte: los procesos y estrategias operativos, y realizar las actividades requeridas para el normal funcionamiento (Pardo, 2017, p. 20).

Según Bravo (2013). "Un proceso es un conjunto de tareas, relaciones y elementos. El objetivo común es transformar los insumos de valor agregado de los usuarios en productos. El desarrollo se forma de una manera específica para apoyar la gestión de la tecnología y la información" (página 11).

Teoría de Hammer (199): "El desarrollo es un conjunto finamente distribuido, de transacciones similares que, en conjunto, proporcionan a los usuarios productos valiosos. La mayoría indica que la empresa no ha implementado, el estándar porque todavía contiene características de recocado. 68. Beltranet. Análisis. Pasar por

. al (2009) "La identificación y selección de procesos debe reflejar las actividades que se llevan a cabo dentro de la organización y cómo estas actividades influyen y orientan el logro de resultados" (pág. 31).

Diagrama de flujo: En opinión de Carvajal et al. al (2017) dijo: "El diagrama de flujo, representa cada proceso que constituye el sistema y sus principales relaciones. Estas relaciones están compuestas por gráficos en forma, de diagramas conceptuales, que representan el flujo de información" (página 29). De manera similar, Fontalvo y Vergara (2010) infieren: "El mapa de procesos es una estructura que prueba las interacciones de los procesos, de la empresa, y la cadena input-output puede analizarse con esta herramienta" (página 91).

En definitiva, el diagrama de flujo se puede determinar como una muestra gráfica, de manera que podamos identificar el ciclo de actividades y la relevancia del proceso, desde la confirmación de la demanda hasta la satisfacción de la demanda.

Gestión por proceso

Según Mateo e Izarbe (2019), en términos de gestión de procesos, algunas personas especulan que la gestión de procesos es una forma única de trasladar una organización desde una perspectiva vertical a una perspectiva horizontal, y puede gestionarse como un sistema que satisface el proceso. Propósito y expectativas del cliente (página 58)

Bravo 2013 mejora la efectividad y confiabilidad de los servicios o características del producto que brinda la empresa para contribuir a los clientes y clientes. Asegure el funcionamiento del inversor de destino. Como propósito importante de la gestión de procesos, se proporcionan relaciones corporativas y los asistentes pueden trabajar juntos para garantizar que contribuyan a la eficiencia del proceso en el futuro. (Página 9)

Por otro lado, Usaid (S.F.) dijo que para lograr los resultados deseados, todas las superficies dentro de la empresa deben estar completamente conectadas para establecer una correcta gestión de los elementos. (Página 4)

Análisis del proceso

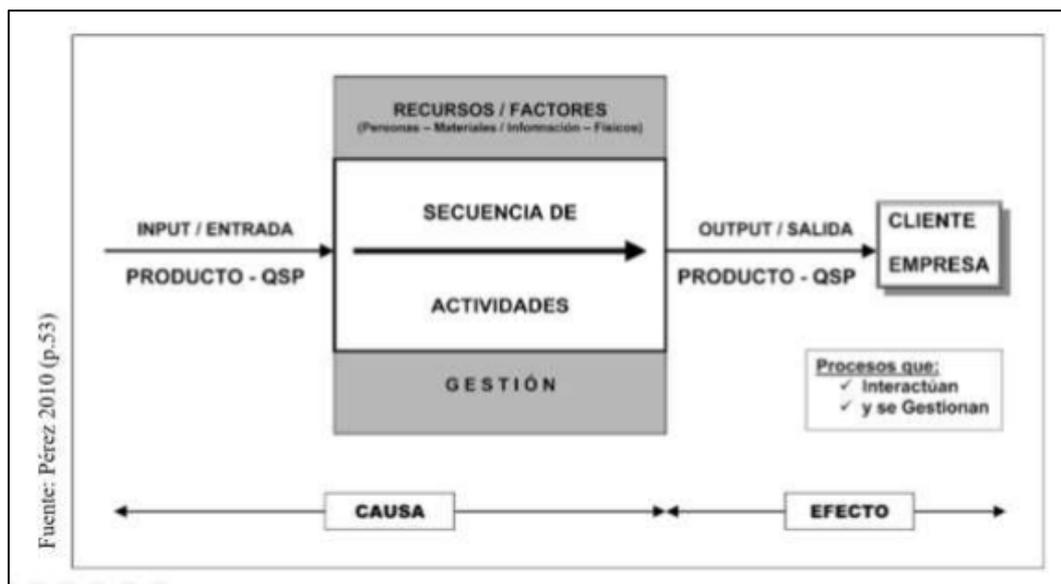
Cinta transportadora. al (2009) "La identificación y selección del proceso debe derivarse del trabajo realizado en la organización y cómo ese trabajo afecta el proceso y conduce a resultados" (pág. 31). Diagrama de flujo del proceso: Carvajalet. al (2017) explicó: "El diagrama de flujo representa el desarrollo del sistema constituyente y sus relaciones básicas.

Estas relaciones se componen de diagramas conceptuales que representan el flujo de información "(página 29). Por ello, Fontalvo y Vergara (2010) especulan que "un diagrama de flujo es la interacción de los componentes que permiten a las empresas utilizar esta utilidad para verificar el input / secuencia de salida de los procesos que realizan "(Página 91) ...

Elementos de un proceso

Pérez (2010, p. 54, 55) afirma que existen 3 elementos dentro del proceso.

Figura 3: Elementos del proceso



- Input: entrada o inicio del proceso.

- Secuencia de actividades: se hace uso del material y su uso secuencial y correcto.
- Output: es la salida o resultado de la actividad sea producto o servicio que ofrece la empresa.

Figura 4: Factores del proceso

Fuente: Pérez 2010 (p.58)

ENTRADA/INPUT		PROCESO	SALIDA/OUTPUT	
PRODUCTO	PROVEEDOR (*)		PRODUCTO	CLIENTE (*)
CARACTERÍSTICAS OBJETIVAS (Requisitos QSP)	<ul style="list-style-type: none"> • Operación 	PERSONAS <ul style="list-style-type: none"> • Responsable del proceso. • Miembros del equipo. 	CARACTERÍSTICAS OBJETIVAS (Requisitos QSP)	SATISFACCIÓN
		MATERIALES <ul style="list-style-type: none"> • Materias primas. • Información. 		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN		RECURSOS FÍSICOS <ul style="list-style-type: none"> • Maquinaria y utillaje. • Hardware y software. 	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
		MÉTODO DE: CAUSAS		
		<ul style="list-style-type: none"> • Medición/Evaluación: Funcionamiento del proceso. Producto. Satisfacción del Cliente. 		
MEDIDAS DE		Eficiencia y Eficacia	Cumplimiento	Satisfacción

(*) Proveedor y Cliente pueden ser varios, internos o externos.

Razones para el desarrollo Personas: factores humanos en el desarrollo.

Materiales: factores de entrada y desarrollo productivo.

Elemento físico: La máquina agrega un pilar a la materia prima.

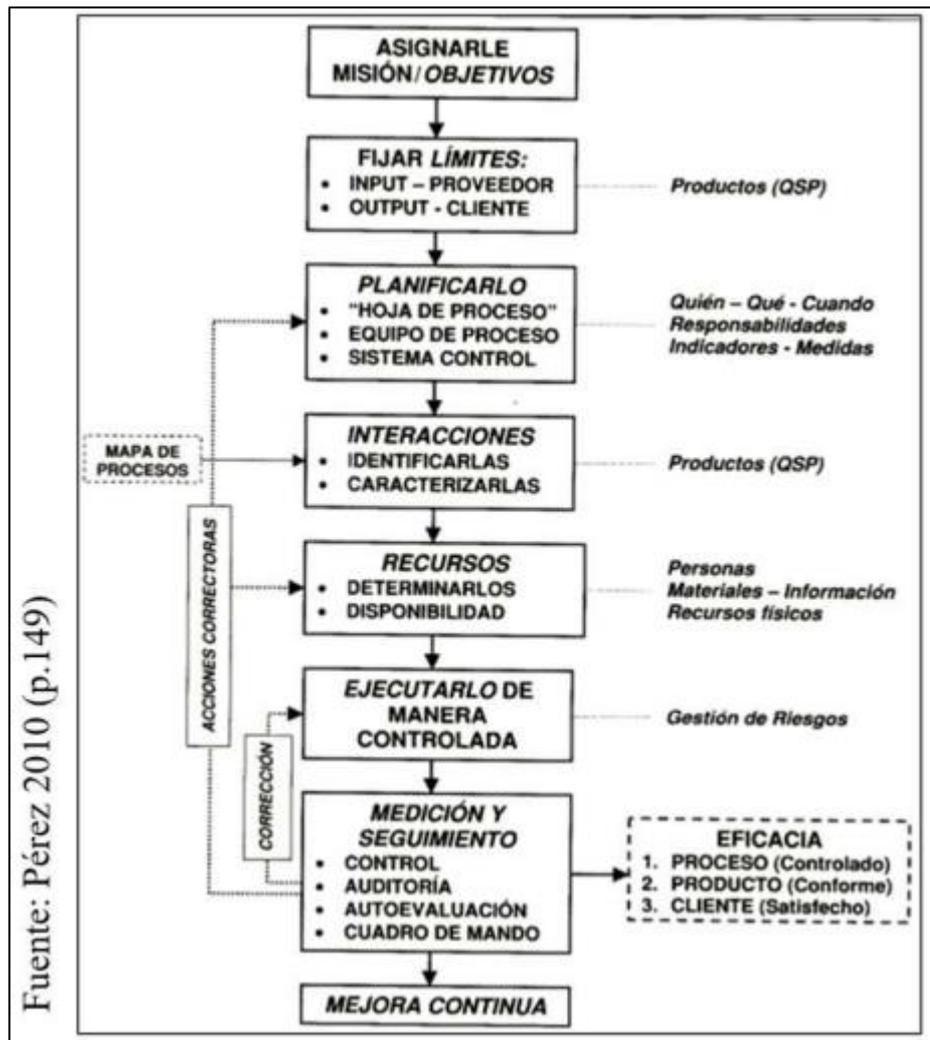
Método: Realizar funciones y procedimientos de medición o avanzar hacia metas. Espacio de trabajo.

La etapa de la gestión de procesos. por

En Pérez 2010, se deben considerar dos importantes pasos de gestión durante todo el proceso. Comprender y cubrir completamente la gestión de procesos para lograr Ejecución. Mejorar el proceso

Debe agregar tareas de medición, control y optimización.

Figura 5: Etapas del proceso



Diseño de procesos

López 2013 describe la misión e importancia del proceso

Determine los componentes de todos los procesos.

Asociar las actividades y funciones de cada componente para que se puedan combinar.

Explicar el correcto funcionamiento y relaciones internas del proceso.

Consciente de la importancia de los procesos y objetivos empresariales.

Solicitud

Indicadores e indicadores. (Página 7)

Dimensión 2: Desde la perspectiva de Carvajal (2017), mejorar el proceso de razonamiento:

"La mejora de procesos implica un análisis sistemático de las oportunidades de mejora de los procesos de negocio, como el análisis de la causa raíz, el desarrollo alternativo y la implementación de soluciones de mejora. Capacidad. [...] El proceso de mejora de procesos significa hacer que el proceso sea más eficiente (obteniendo mejores resultados)), más eficiente (utilizando más recursos) y más satisfactorio para todos "(P.

1). En el área de comentarios

Maldonado (2018), afirmó:

"Este proceso brinda a las personas una visión más amplia de la búsqueda continua de la excelencia y la innovación. Excepción del cliente [...] Implementar este proceso de mejora continua para un departamento específico o para toda la empresa. Para ello, debe considerar el proceso, es decir, proporciona un nuevo nivel de rendimiento y requiere menos energía que el rendimiento garantizado.).

En definitiva, el análisis continuo del proceso nos permite identificar posibles medidas de mejora para incrementar la competitividad de la organización, y aplicar métodos y herramientas al objetivo básico de satisfacer las necesidades del cliente.

Variable dependiente:

Productividad, Utilizando la expresión de Sáenz (2014), cree: "La eficacia radica en la relación entre el volumen de producción y los elementos utilizados [...], y el propósito es aumentar la capacidad de producción [...].

Los conceptos relacionados son eficiencia y competitividad. Otro criterio es el criterio de eficiencia. "(P.88) Esto significa que los conceptos de potencia y altura están relacionados con la eficiencia, gracias a que puede mejorar la eficiencia y la eficacia.

Ortega (2016), adivina a partir de ahora. Eficiencia productiva, pero el impacto de cualquier actividad [...]. La eficiencia se puede expresar en entidades físicas o moneda, en este último caso en llamadas corrientes o moneda corriente. "(Página 177)

En comparación con lo anterior, la productividad no solo está relacionada con la producción, sino también con las actividades, por ejemplo: La producción obtenida está relacionada con el motivo de uso. de acuerdo

Prokopenko, la productividad de [...] es la salida generada o la entrada proporcionada para generar la salida a través del sistema de servicio. Por lo tanto, la productividad se define como el uso de recursos como trabajo, capital, tierra, materiales, energía e información para producir diversos bienes y servicios (p. 210).

El razonamiento permite comprender el impacto de un servicio o producto sobre los factores utilizados. Por lo tanto, averigüe el porcentaje de bienes producidos por la empresa y el porcentaje de materiales, tiempo y factores necesarios para producir estos bienes. Según Emrouznejad y Cabanda, "En resumen, la productividad es la cantidad de productos que se pueden producir con un insumo dado (...). La productividad es también un mecanismo que determina el uso efectivo de los recursos (página 96). La eficiencia puede ser definido como el producto producido o el porcentaje de elementos utilizados en el servicio, además, también se relaciona con el uso eficiente de los elementos y la ejecución eficiente de las tareas.

Productividad = eficiencia x eficiencia

Eficacia

Para Fernández (1997) "la exposición al nivel de la relación entre la meta y el sistema de significado. Es agradable realizarlos a nivel de sospecha, y no en el desarrollo en consideración, OSNA, si se logra. Es "Se borró. Estos resultados son económicamente, principalmente organizaciones invitadas a construir bienes y servicios" (pág. 62).

Eficiente

En Fernández en 1997 se realizó un adecuado desarrollo, la ejecución precisa de la carrera, el enfoque y el éxito de resaltar el uso de elementos con los resultados esperados. En Prokopenko 1989 se sugirió que gestionar o generar el mejor pedido requiere un mayor contenido de material, lo que requiere una mayor proporción de material para calcular la proporción de materiales utilizados a partir del vínculo entre el material y las condiciones físicas de la fábrica en su producción. .

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para el presente el tipo de investigación es aplicada porque se va a hacer un estudio y examen de datos validos de la Wari, los cuales van a ser analizados y medidos en una aplicación estadística

Lozada (2014), la investigación **aplicada** busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los inconvenientes de la sociedad o el área productiva. Esta se basa principalmente en los hallazgos tecnológicos de la exploración elemental, ocupándose del desarrollo de link entre la teoría y el producto (pg. 23). La presente exploración es aplicada, la cual encuentra la aplicación en los inconvenientes de un área productiva, argumentándose en indagaciones simples con el objetivo de conseguir un desarrollo entre la teoría y el producto.

3.1.2. Diseño de investigación

El creador Pérez (2004) garantiza: “Cuando sea necesario comprender los cambios que afectan a las variables asociadas, utilizar modelos **experimentales** en la exploración de mercados, por eso es necesario determinar el modelo durante la fase de prueba, donde sea posible cuantificar el impacto de la variable dependiente” (Página 7).

La investigación del trabajo se llevará a cabo en la fase de exploración de la prueba, ya que los modificados se manipulan para poder encontrar la base original para orientar los hechos especiales, para poder producir la función a la versión completa. y cambio.

Valderrama. (2015) es descriptivo y explicativo a la vez, porque es intrincado en la especificación de conceptos o hechos, por lo que sirve como posición de la relación entre los temas y se utiliza para sugerir respuestas a los hechos o conductas físicas estudiadas (pág.141).

Nivel de investigación

Citando a Valderrama (2013), muestra el nivel de exploración **explicativa** porque muestra los resultados de cambios en las funciones pretest y postest.

Se concede a nivel **explicativo**, enseña que hay un problema a través de la causalidad, por lo que se aclara la diferencia entre la variable de vínculo y el instante en que aparece.

Descriptivo, Según Namakforoosh (2016), infirió: “La exploración descriptiva es un método de investigación para comprender el objeto, lugar, tiempo, método y razón del objeto de investigación. En otras palabras, la información obtenida en la investigación descriptiva puede ser muy buena. Enseñar a los clientes , elementos, conceptos y cuentas a la organización. El diseño descriptivo se utiliza para comprobar [...]”(pág. 91).

Tipo de enfoque

Para Valderrama (2015), “se dice que la exploración es **cuantitativa** porque trabaja en el campo de las ciencias físicas y naturales, utilizando procedimientos deductivos e inspecciones estadísticas. El desarrollo es dominar los datos numéricos y analizarlos en base a cambios previamente determinados; es Variable Causa sin dependientes 5s Variable vinculada Efecto Calidad de servicio En otras palabras, la exploración **cuantitativa** tiene en cuenta la organización o relación entre los cambios que se cuantifican, lo que ayuda a explicar las variables”(página 117).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Los procedimientos cuantitativos utilizan la recolección de datos para evaluar conjeturas, basados en mediciones numéricas y verificaciones estadísticas para establecer patrones de acción y teorías de evaluación” (página 5).

3.1.3. Método de investigación

Citando a Valderrama (2013), insistió en la deducción hipotética, parte de la verificación, creó una conjetura, obtuvo el resultado de la conjetura y luego estuvo en desacuerdo con la conjetura. Explore los 4 métodos para

transferir datos en el proceso deductivo y siga haciendo conjeturas como verificación.

Estadística **descriptiva**: Se muestra en tablas de continuidad, porcentajes y gráficos de continuidad, ya sea un gráfico de barras u otros gráficos que nos ayuden a integrar información, y también muestra la media y la desviación horizontal. Para Posada Hernández, G. J (2016), dijo Estadística descriptiva es una función de "conjunto de datos mediante" análisis de datos ", que debe formar una base de datos de información, asumiendo que estos deben ser valores numéricos en el cálculo" (p.121). Se utilizarán utilidades como promedio, varianza y promedio.

Estadística **Inferencial**: Según Salazar C y Del Castillo G. (2018), las estadísticas inferenciales son "análisis o examen de una población específica en base a los datos y resultados obtenidos en la muestra" (página 14). La utilidad Shapiro WILK se utilizará para adivinar las reglas de trabajo. Para la organización habitual, se utilizará la t de estudiante para estas muestras. De lo contrario, use Wilcoxon.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Definición conceptual de las variables

Variable Independiente: Gestión por Procesos

Según Mateo e Izarbe (2019) infieren sobre la Administración por Procesos que: La administración por procesos es una exclusiva forma de dirigir las organizaciones, de una perspectiva vertical de la organización a una perspectiva horizontal, que facilita administrar como un sistema compuesto por procesos para agradar las pretenciones y expectativas del cliente (p.58).

Dimisión 1: Análisis del `procesos

Como apunta Beltrán et. al (2009) "la identificación y selección de procesos debe provenir de una meditación sobre las ocupaciones

llevadas a cabo en la organización, y cómo estas ocupaciones influyen y se orienta hacia una obtención de resultados” (p.31).

Dimensión 2: Optimización del Proceso

Desde la perspectiva de Carvajal (2017), cree: “La optimización del proceso existe en un sistema que verifica las oportunidades de optimización de procesos de la empresa, desde la fiscalización de causas, la promoción de elecciones y el uso de resoluciones para mejorar la competitividad. [...] Mejor desarrollo significa mejorar la efectividad del desarrollo (logrando excelentes resultados), aumentando la eficiencia (utilizando los excelentes elementos que tenemos) y aumentando las preferencias de todos los competidores en el proceso ”(página 41)

Variable dependiente: Productividad

Sáenz (2014) opina: "La productividad incluye la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados [...], y su propósito es mejorar la capacidad de producción [...]. El concepto relacionado es la eficiencia y la competitividad; un concepto complementario es la eficacia. Concepto ”(página 88).

Esto significa que los conceptos de eficiencia y eficacia están relacionados con la productividad, porque a través de ellos podremos incrementar la productividad.

La definición de productividad es la producción relacionada con los recursos utilizados, tiene un estándar para medir la eficiencia y la eficacia, que conduce a resultados físicos o monetarios.

Según Ortega (2016) infiere: “Por tanto, la productividad se refiere no solo a la eficiencia productiva, sino también a la eficiencia de todas las actividades [...]. La productividad se puede expresar en unidades físicas o unidades monetarias, y en estas últimas caso, en moneda actual o sin cambios ”(página 177).

En cuanto a lo anterior, la productividad no solo está relacionada con la producción, sino también con todas las actividades de la empresa. Además, el rendimiento obtenido está relacionado con los factores

utilizados. Según Hernández y Rodríguez (2011): La productividad es el resultado del correcto uso de los recursos relacionados con los productos y servicios producidos. [...] La productividad refleja la eficiencia y eficacia logradas mediante una gestión y gestión adecuadas de la empresa (página 4).

Según Prokopenko (2014), afirma: [...] La productividad es la relación entre el producto o sistema de servicio producido y el insumo proporcionado para crear la opción de venta. Por tanto, la productividad se define como el uso de recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de diversos bienes y servicios (p. 210).

Según la inferencia, la productividad se entiende como un servicio o producto relacionado con los recursos utilizados. Por lo tanto, analiza la cantidad de bienes producidos por la empresa, así como la cantidad de materiales, tiempo y recursos necesarios para ejecutar los bienes.

Según Emrouznejad y Cabanda (2014): "En resumen, la productividad se refiere a la cantidad de productos que se pueden producir con una determinada cantidad de insumos (...). La productividad es también una forma de determinar el uso efectivo de los recursos Mecanismo (página 96) La productividad se puede definir como la proporción de recursos que se utilizan para producir bienes o servicios, además, se relaciona con el uso efectivo de los recursos y el logro de las metas de eficiencia.

Productividad = Eficiencia x Eficacia

Dimension1: Eficiencia

"la eficiencia es el uso correcto de los recursos utilizados para lograr resultados y los recursos utilizados" (pág. 4). Para Sáenz (2014) eficiencia: "[...] es solo la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados [...]. Por tanto, la búsqueda de la eficiencia es optimizar los recursos al máximo para asegurar que los posibles recursos no se desperdician "(Página 88).

Según Ortega (2016): "El término eficiencia se refiere al uso que hace la organización de sus recursos de manera productiva o económica.

Cuanto más eficiente o económico es el uso de los recursos, más eficiente es la organización” (p. 177) Página)) .

Como señaló Schekel (2016), concluyó lo siguiente:

La eficiencia es el uso correcto de los recursos para evitar el desperdicio. La eficiencia energética de los aparatos eléctricos es la comparación o relación entre el aporte energético total y la producción de energía útil. (Página 33)

Se puede entender que el uso de menos recursos para implementar un servicio o producto puede evitar desperdicios y lograr el mismo resultado con menor esfuerzo, evitando así las pérdidas ocasionadas por la optimización de tiempos, materiales y productos. dinero.

A través de la eficiencia, podemos comprender el uso racional de los recursos, no solo tangibles sino también intangibles.

Dimensión 2: Eficacia

Según Artacho, M. (2017), la efectividad es el nivel de logro de metas y misiones, por lo que entendemos que se refiere a la capacidad para lograr la misión planteada en la organización. Darse cuenta de la confiabilidad del inventario en la industria se vuelve más efectivo en el desarrollo de la gestión de la industria.

En palabras de Sáenz (2014), señalaron: "[...] Efectividad es el grado de ejecución de las actividades planificadas y el grado de logro de los resultados planificados. [...] Efectividad significa el uso de recursos para lograr las metas fijadas (actuando según el plan) ”(Página 88).

Como señaló Ortega (2016), él cree: "La eficacia es el grado de logro de la meta. [...] Está de acuerdo con la realización de la meta, haciendo las cosas correctamente, haciendo las cosas bien para lograr las metas marcadas".

(Página 177).

Según la definición de Jacobs y Chase (2014): “la eficiencia se refiere a hacer las cosas de la manera correcta para generar el máximo valor para la empresa” (página 11). La conclusión que se puede extraer es que la definición más clara que podemos dar de efectividad es lograr

los objetivos establecidos por la empresa, independientemente de los recursos utilizados.

Tabla 5: Matriz de consistencia

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Formula
Gestión por procesos	Para Pérez (2010), actúa en: “La administración por procesos hay que herramientas; ya que bien, los procedimientos apropiados para medir un desarrollo (o sus sinónimos: vigilar, corroborar, considerar, continuar, monitorizar) son: Autoevaluación del desempeño del desarrollo y la medida de tiempos del proceso”. (p. 167)	La administración por procesos facilita el avance acertado y óptimo para una capacidad de producción dentro del desarrollo.	Análisis del proceso	Valor agregado al proceso	VA: valor agregado AV: actividades que agregan valor TA: total de actividades $\frac{AV}{TA} = VA$
			Mejora continua	Control de proceso	CR: control de procesos NR: número de mantenimientos fuera de fecha. TM: total de mantenimiento programados $\frac{NR}{TR} = CR$
Productividad	Rodríguez (1991), asevera: “La eficacia examina la aptitud del sistema para crear los bienes que son solicitados (que se	El aumento de la productividad facilita a la compañía	Eficacia	Cumplimento de unidades	CU: cumplimiento UA: unidades aptas UP: unidades programadas

	<p>adecúan al uso) y paralelamente del nivel en que se aprovechan los elementos usados, oséa el Valor Añadido, el cual tiene dos vertientes para su incremento: 1) producir lo que el mercado (clientes) valora y; 2) llevarlo a cabo con el menor consumo de elementos (p.32).</p>	<p>conseguir más rentabilidad y competitividad y de esa forma ser resaltadas con otras en el mercado.</p>			$\frac{UA}{UP} = CU$
			Eficiencia	Viaje óptimo.	<p>VO: viaje optimo VR: viajes conformes VP: viajes realizados</p> $\frac{VR}{VP} = VO$

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2015) limitamos el concepto de población como un grupo o conjunto de individuos con características en común definido por el contexto y tiempo determinado.

Se define el concepto de grupo en común como características que se le atribuye como parte de estudio que permita a favor del estudio con conceptos con un factor común característica por el total de la población. Para la investigación se dará por el estudio de la población en días con un total de 6 meses de operaciones en la empresa Wari Service y se dará el estudio de las actividades realizadas en función al flujo productivo del área de operaciones.

Muestra

Como se menciona en Hernández 20165, para una muestra, representa una parte de un grupo o conjunto de manera directa, y las categorías de características a resaltar deben repetirse de la manera más consistente posible. Cabe destacar que la muestra debe ser parte directa de la población.

En teoría básica, utiliza la población como muestra de investigación, por lo que tiene información directa sobre el universo en estudio. Para medir los indicadores de investigación que contribuyen a la investigación, se separan dos periodos longitudinales de 3 meses antes de la implementación de la mejora y 3 meses después de la implementación.

Muestreo

Los autores Icart, Fuentelsaz y Pulpo (2017) consideran como muestreo la actividad de separar la muestra de la población, existen dos métodos de muestreo: muestreo probabilístico y muestreo no probabilístico.

Actualmente, la población total se utilizará para una atención completa. Y con el fin de facilitar una correcta gestión de la información obtenida.

Esta investigación no es probabilística, por conveniencia. Y utilícelo junto con la unidad de análisis para influir en las actividades del día en el campo de operaciones.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tecnología de recopilación de datos

Definido como una serie de pasos de apoyo a la investigación para apoyar la investigación con el fin de obtener datos e información con el fin de estudiar la evolución de las variables. método de investigación

Incluido el uso de medidas de información organizadas. Esto es correcto en un momento determinado.

Observar

Ñaupas (2011) Se refiere al proceso de comprensión de la manipulación de eventos en contacto directo con indicadores para obtener los conocimientos necesarios. La observación requiere curiosidad y atención que conduzcan a la investigación.

Actualmente, las observaciones se utilizan para extraer información para medir indicadores.

Análisis de contenido

Esto es parte del cambio continuo de variables y se define como el estudio de la información recolectada durante el período de observación como una técnica de investigación favorable.

Herramienta de recopilación de datos

Actúa como una herramienta de observación directa para que puedas sistematizar y priorizar esta actividad. La información se integra y recopila

antes y después de la implementación. Indica el cambio de indicador requerido.

Recolección de datos

Restricciones y organización de la lista de datos recopilados

Validez

Para Perez et al. (2020), esta característica es muy valiosa y debe evaluarse si cada herramienta debe medir ¿qué requisitos?

Yuni y Municipio (2016) definieron que todo vehículo debe tener la eficiencia y confiabilidad necesarias, ya sea en términos de medios técnicos o indicadores, para recolectar la información necesaria para la investigación.

Este estudio consideró los juicios de cuatro expertos, quienes aseguraron la confiabilidad de la herramienta y obtuvieron la aplicabilidad de cada variable.

Tabla 6: Juicio de experto

Experto	Grado	Resultado
Almonte Ucuñan, Hernan	Magister	Aplicable
Caceres Trigo, Jorge	Magister	Aplicable
Quiroz Calle, Jose Salomon	Magister	Aplicable
Lujan Chuchon, Henry Brant	Magister	Aplicable

Fuente: elaboración propia.

Fiabilidad del instrumento

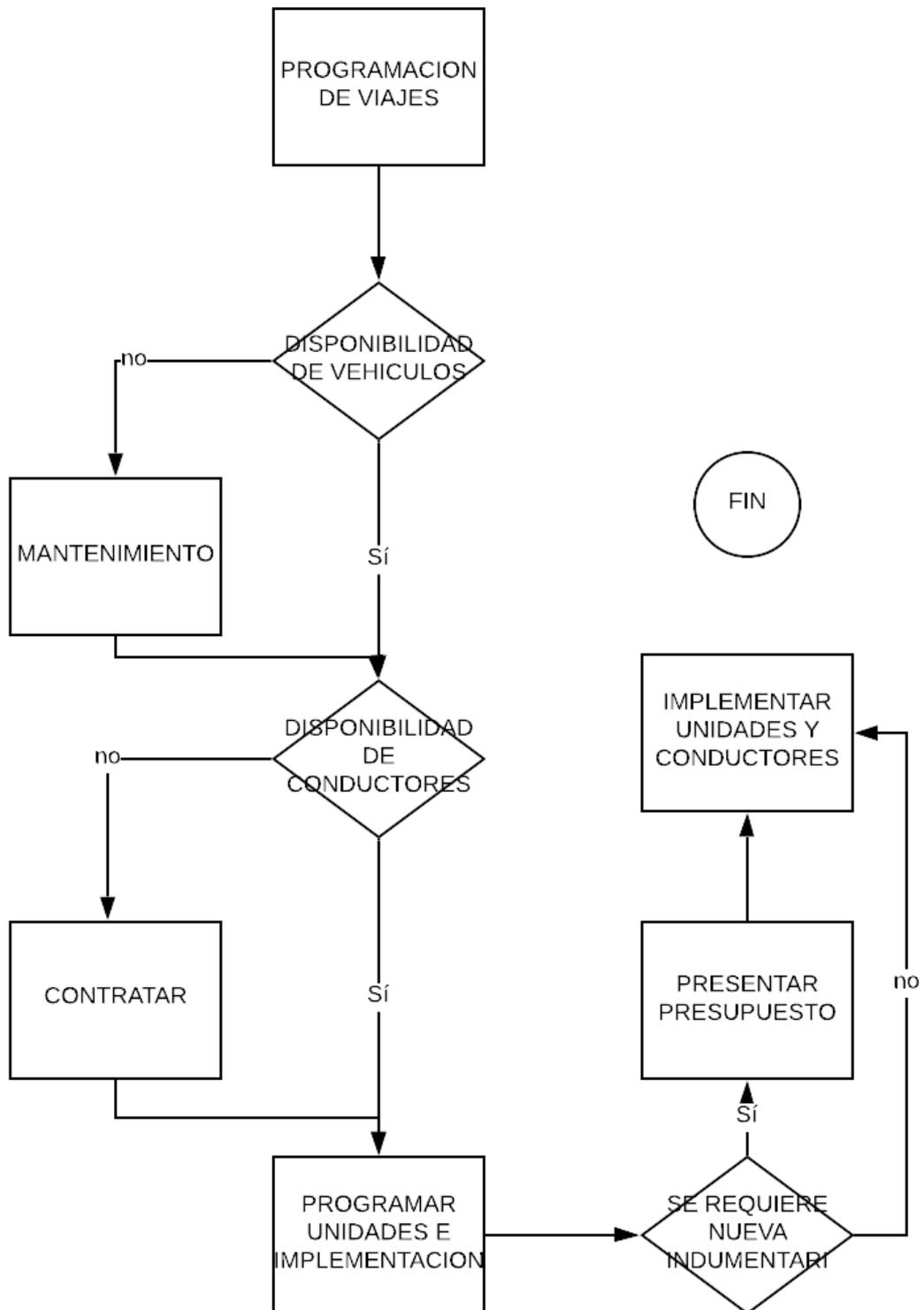
Para que el instrumento sea confiable, se requiere aplicar continuamente el concepto a la misma persona y objeto para que tenga resultados similares.

El coeficiente alfa de Cronbach se utilizará para determinar la confiabilidad después de la investigación. Explique la relación entre variables de cierta

manera. Esta información se obtendrá mediante el uso de los procedimientos estadísticos de SPSS.

3.5. Procedimientos

Figura 6: Proceso



Fuente: elaboración Propia

Actualmente, es necesario analizar los procesos de mantenimiento, contratación y presupuestación, los cuales deben ayudar a mejorar el servicio brindado a los clientes. El proceso de programación depende directamente de los requisitos del cliente y la disponibilidad requerida. Los recursos humanos van desde tipos de vehículos y niveles de contratación si se encuentran en viajes de negocios, y en otros casos, desde unos meses dentro de la fábrica o al mismo tiempo en viajes de negocios.

Desde los requisitos de configuración de la unidad hasta la ropa eps del vehículo, la información requerida y la ruta deben procesarse directamente. En muchos casos, el vehículo necesita mantenimiento y adaptabilidad para adaptarse completamente al proceso requerido.

La sugerencia de mejora es mejorar la productividad en el campo de la operación del servicio de estructura de ensamblaje a través de la aplicación de la gestión de procesos, comenzando con el análisis de procesos, luego la implementación, la mejora de procesos y finalmente la evaluación. Primero, en el análisis del proceso, los indicadores de valor agregado del proceso se utilizan para ejecutar la cadena de valor agregado.

Las sugerencias de mejora se basan principalmente en el establecimiento y registro de diagramas de operación (DOP), servicios de montaje y diagramas de flujo. Finalmente, con el fin de estandarizar la información, podemos implementar los procedimientos liberados con nuestros socios, quienes también han recibido capacitación y realizado dentro de un mes Evaluar. De igual forma seguiremos mejorando, investigando nuestras observaciones, y de igual forma analizaremos los indicadores que tenemos establecidos porque esto nos permite hacer mejoras continuas.

Finalmente, la propuesta mantendrá una reunión con la autoridad competente, que será el departamento administrativo y colaborador para difundir los resultados que se alcanzarán durante el desarrollo del proyecto de investigación.

Variable Independiente: Gestión por Procesos

1: Análisis de procesos

Una vez mejorada la aplicación, se mide la cadena de valor del proceso a través de los indicadores establecidos. Índice de valor agregado de proceso

VA: valor añadido

AV: Actividades de valor agregado

TA: actividad total

$$AV / TA = VA$$

2: Optimización de procesos

Definimos variables para medir el número de actividades no productivas como parte de la mejora continua. Representa la cantidad de procesos que saturan el sistema por insuficiencia de vehículos activados por motivos personales. (Busque el indicador)

CR: control de procesos

NR: el número de mantenimiento atrasado.

TM: Mantenimiento del plan maestro

$$NR / TR = CR$$

Variable dependiente: productividad

Productividad = eficiencia x efectividad

1: Eficiencia

La programación de la unidad se logra a través de la colaboración completa y la programación de la unidad y la cantidad de unidades necesarias para ingresar al proyecto (licencia, implementación o mantenimiento).

CU: Cumplimiento

UA: unidades elegibles

ARRIBA: Unidad de programación

$$UA / UP = CU$$

2: eficacia

Según peajes de cliente y empresa, los centros de limpieza y puntos de recogida y otros puntos de control, buscan optimizar la ruta de trabajo.

Se rescataron índices como el kilometraje (para organizar el mantenimiento) los puntos de reparación para optimizar el tiempo de reparación (especialmente los neumáticos)

VO: El mejor viaje

VR: tiempo de viaje

VP: tiempo de viaje programado

$VR / VP = VO$

Wari Service S.A.C es una empresa peruana establecida en Apurímac, que anteriormente pertenecía al Grupo Palomino. Es una empresa líder dedicada a brindar soluciones integrales y cuenta con una amplia experiencia en los campos de hidrocarburos, minería y construcción. Asimismo, contamos con una serie de estaciones de servicio en las que brindamos productos de alta calidad basados en una atención personalizada.

20 años de experiencia nos, permite trabajar de manera sustentable, protegiendo y respetando, el medio ambiente y las comunidades, para lo cual contamos con profesionales, técnicos profesionales y la más alta tecnología, con el objetivo de implementar estándares internacionales.

misión

Los procedimientos de seguridad, fortalecen las relaciones con las comunidades locales, la salud y seguridad ocupacional, y brindan excelentes servicios de, logística global basados en principios sólidos que guían la mejora, continua y las operaciones. Priorizar a nuestros trabajadores y al medio ambiente.

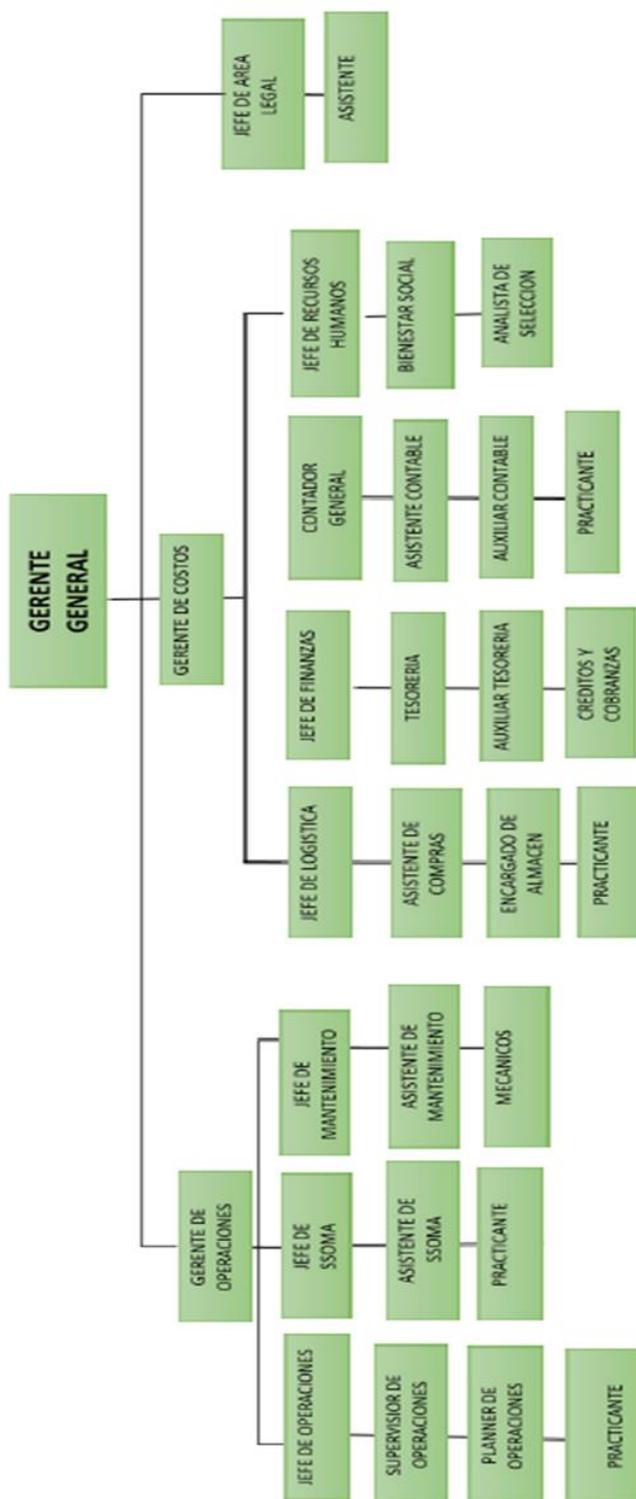
Imagina

Establezca una estructura empresarial sólida y flexible, acepte nuevas ideas y nuevos proyectos, transfórmelos en sus nuevas, soluciones y conviértase en líder en una amplia, gama de servicios, beneficios, innovación y áreas, de búsqueda específicas. Resuelto con el tiempo.

Valores

- Responsabilidad social
- La calidad es el objetivo
- Innovación y transparencia
- Convertibilidad y adaptabilidad
- Orientado al cliente
- entusiasmo
- La mayoría de las empresas organizan compras

Figura 7: Organigrama



Elaboración propia

La empresa Wari está organizada según la región donde se encuentra la unidad de gestión de operaciones, incluidas las operaciones, la seguridad y el mantenimiento. La gestión de costos incluye, logística, finanzas, contabilidad y recursos humanos. Jurisdicción y TI.

En primer lugar, el área de producción es responsable de la unidad de planificación. El área de logística es el lugar donde, se compran los suministros de mantenimiento, y se determina la cantidad y los tipos de suministros necesarios, durante el mantenimiento. Finalmente, existe un espacio de gestión, para la gestión contable y de personal de la empresa.

3.6. Método de análisis de datos

Muestra la ruta para lograr los resultados recomendados, dependiendo de lo bien que se logren los objetivos establecidos.

Carhuancho M y Nolazco L. (2019) señalaron que la información cuantitativa está "identificada, debe ser identificada y separada, como porcentaje del total, obtenido [...], clasificada por nivel, porque contiene mucha información" (Pág.78)

Este estudio utiliza, los siguientes métodos de análisis:

Análisis descriptivo

La tabla de distribución de frecuencia del gráfico de barras o la base para la recopilación de datos, Algunos indicadores mostrados por el administrador de visualización pueden, identificar directamente las variables y su flujo de cambio.

La estadística descriptiva, es una especie de "análisis de datos". , Consiste en una base de datos. Para el cálculo, debe proporcionarse cuantitativamente.

Análisis inferencial Datos, censales y análisis poblacional, teniendo en cuenta la base de datos y respondiendo a estímulos programáticos.

Esta investigación utiliza spss como, herramienta estadística y utiliza teorías relacionadas con el concepto de presunta, aceptación basada en el tamaño de la población y la teoría estadística de atributos.

3.7. Aspectos éticos

Para la investigación, se respetarán los conceptos, pensamientos y todas las teorías del autor citadas por cada autor con fines de investigación. Por lo tanto, demostramos nuestros valores y compromiso con esta investigación siguiendo las reglas y pautas de la compañía durante la visita de recolección de datos. Nuestro principal objetivo es lograr la recopilación de datos.

IV. Resultados

4.1. Propuesta de mejora

Una manera de entender mejor el servicio, de transporte se da mediante el siguiente diagrama, dónde podemos manifestar cómo funcionaba iniciar mientras transporte, mediante el siguiente, diagrama podemos apreciar la conexión que se genera mediante en interacción con el cliente.

Figura 8: Matriz coherencia

Procesos de soporte	Acciones tras bastidores	Acciones visibles	Acción de clientes	Evidencia física
			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Contactar con gerente</div>	
			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Enviar especificaciones</div>	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Adaptación de carreta</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar de recursos necesarios a chofer</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Registrar acuerdos</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Observar unidad vehicular</div>	
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ir a zona de carga</div>			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Unidad vehicular</div>
		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recepcionar y verificar documentos</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar documentos a chofer</div>	
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Transportar carga</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Subir carga</div>		
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mantenimiento correctivo</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Reparar fallas</div>			
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Facturación</div>		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entregar carga a cliente final</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Verificar conformidad de carga</div>	

Fuente: Ramírez 2018

1. Planifique la celebración de una reunión de implementación

El propósito de esta reunión es establecer un plan de ejecución en base a los parámetros y metas expresados, por la gerencia propuesta, a fin de contar con los recursos necesarios para implementar el plan.

2. Política de trabajo interna clara

Con la ayuda de personal relevante, definimos el alcance y alcance de ,la función de beneficios esperados, para no saturar el sistema de trabajo, y priorizar las funciones definidas para cada trabajador. El trabajo actual no busca despedir trabajadores ni producir comportamiento. entre. El objetivo principal es, optimizar los recursos en función de su máximo potencial, reducir el tiempo de ocio y los procesos y actividades que no producen valor.

La definición de actividad productiva es el análisis del proceso establecido, mediante el cual no se intentará dañar ningún aspecto de la obra. El trabajador es responsable de completar íntegramente el trabajo sin perturbar el orden establecido de la empresa. Las áreas de trabajo de riesgo y liquidez se respetarán de acuerdo con las restricciones y políticas de la empresa que se hayan establecido en la normativa interna.

diagrama de flujo

Los tipos de procesos se definen según su rol en el proceso productivo, y el grado de importancia depende del grado de urgencia

- Proceso de operación: operación de la unidad
- Proceso de soporte: mantenimiento y control de la unidad
- Proceso de gestión: planificación de viajes y puntos de recogida de datos
- Proceso de gestión: Trato directamente con los clientes y verifica las necesidades y requisitos.

Figura 9: Bloque de servicio



Proceso de asignación de recursos y tiempo establecido

El diagrama de bloques se utiliza para definir cómo el uso y manejo de todos los recursos que pueden generar valor y satisfacer plenamente al cliente comienza con el acuerdo establecido entre el gerente y el cliente.

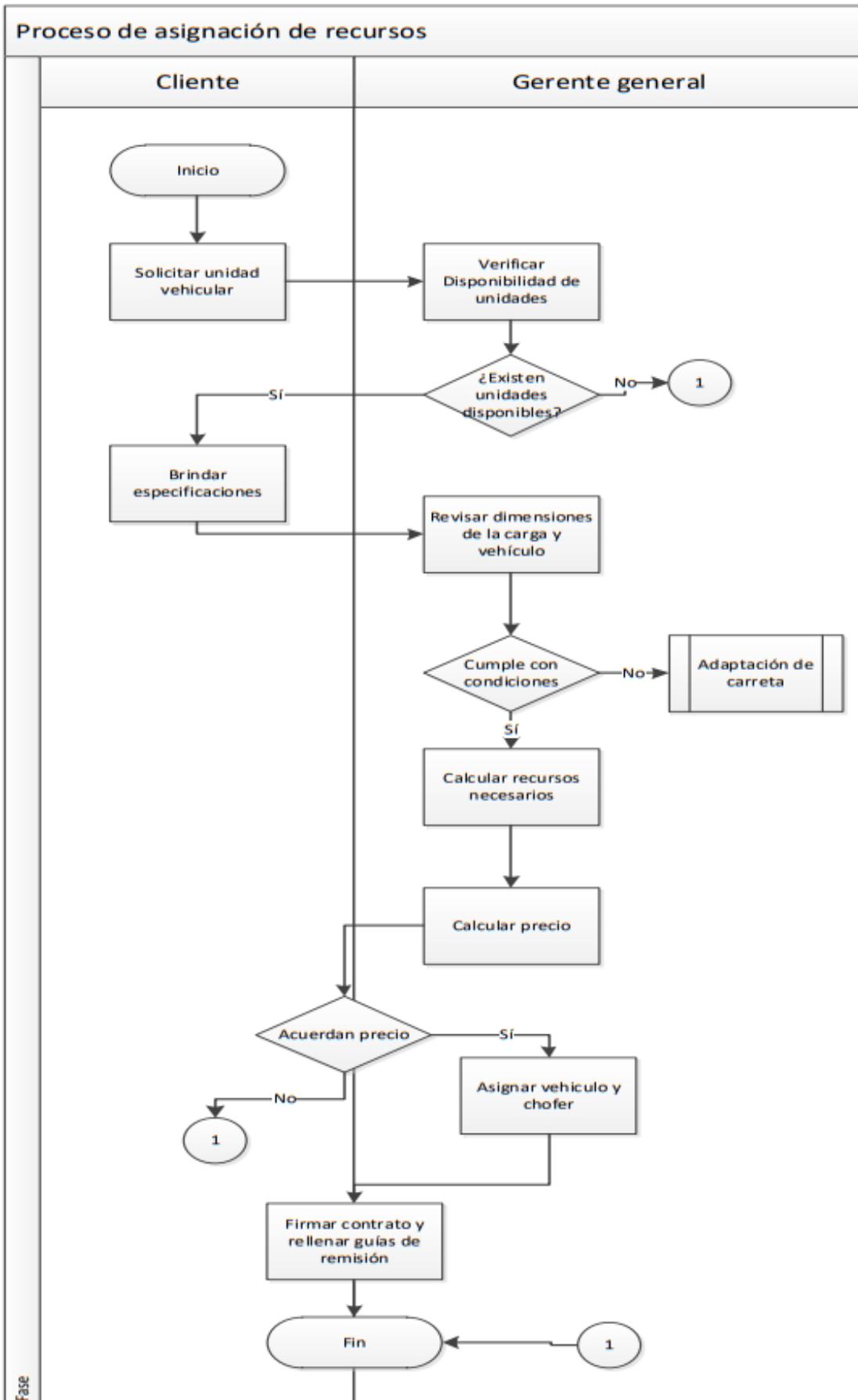
Utilizamos diagramas de flujo para establecer la secuencia de los procesos de asignación de recursos de manera continua y descriptiva.

Este proceso involucra solo a dos agentes: el cliente y el gerente general.

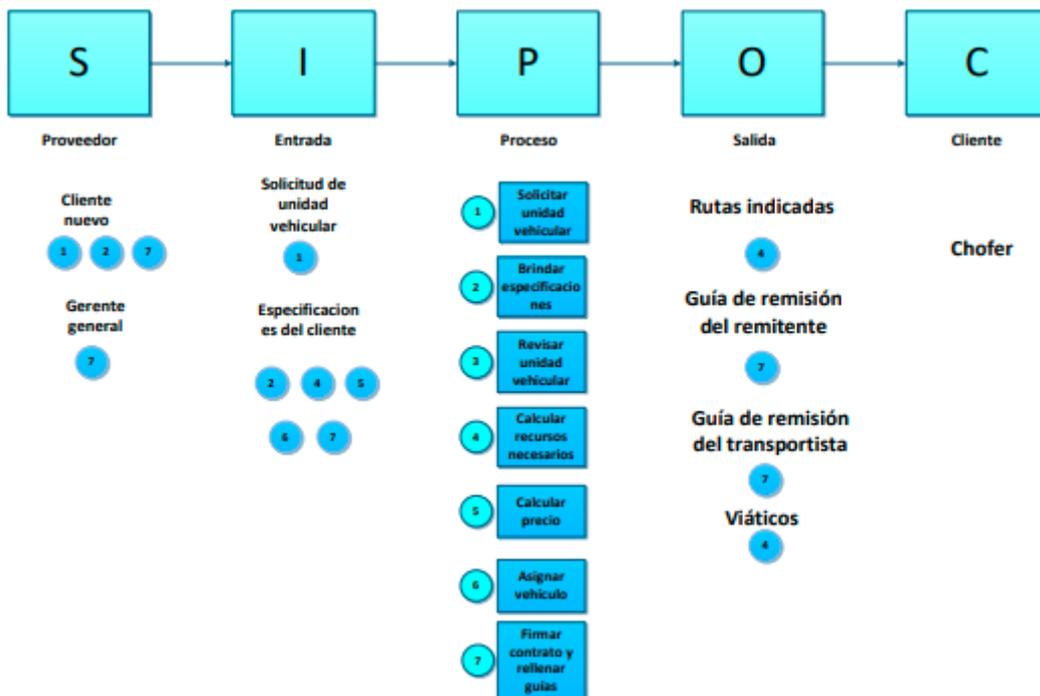
El proceso comienza con el pedido del comprador. El comprador envía la solicitud de servicio de transporte de la unidad vehicular al gerente general. Esto se hace principalmente por teléfono y, a veces, por comunicación electrónica. Al verificar la usabilidad de la unidad, el comprador proporciona las especificaciones al gerente general.

Estas especificaciones se refieren principalmente al peso de la carga, el destino de la carga y su tamaño, por lo que los gerentes pueden utilizarlas, para determinar si el vehículo puede mover la carga problemática o hábitos que deben ser tratados. Si puede desarrollar un camión. Si se cumplen las condiciones, el gerente, calculará los recursos básicos requeridos, incluyendo combustible, repuestos, documentos y dietas, actividad que se realiza de, manera experimental sin organización previa. Estimar el costo sobre esta base, una vez acordado, el costo se utilizará para transporte especial y preparación de conductores, firma de contratos y llenado de documentos básicos cuando sea necesario.

Figura 10: Flujo de operaciones



Usamos el diagrama sipoc para comprender más el proceso de asignación de recursos y crearemos un diagrama SIPOC, donde puede ver la entrada y el proveedor del proceso. La figura se muestra en la figura siguiente. La empresa no cuenta con varios indicadores, por lo que no se consideran en este cuadro. Sin embargo, se mostrará un indicador para medir el consumo del recurso combustible más importante.



Se define 7 actividades en el sistema de asignación de recursos

- Solicitar una unidad
- Brindar especificaciones
- Revisar la unidad vehicular
- Calcular el total de recursos necesarios
- Calcular el precio
- Asignar el vehículo
- Firmar el contrato

Diagrama de bloques

En la Figura a continuación, el proceso de transmisión se muestra de forma general. Una vez que se establezca el convenio y cálculo de los recursos en el proceso de asignación de recursos, se entregarán a la salida y se iniciará el proceso de transporte.

Figura 11: Bloque de transporte

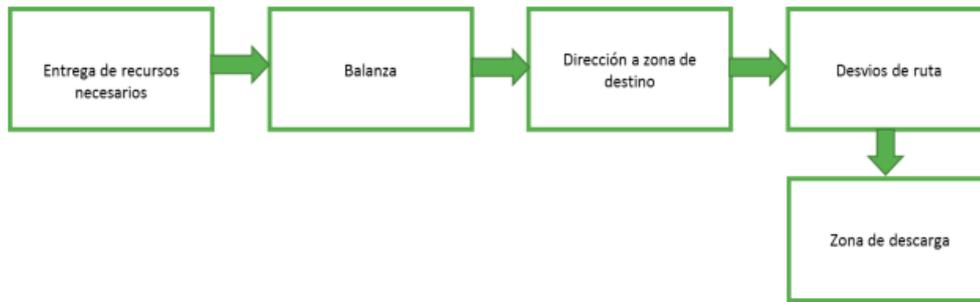
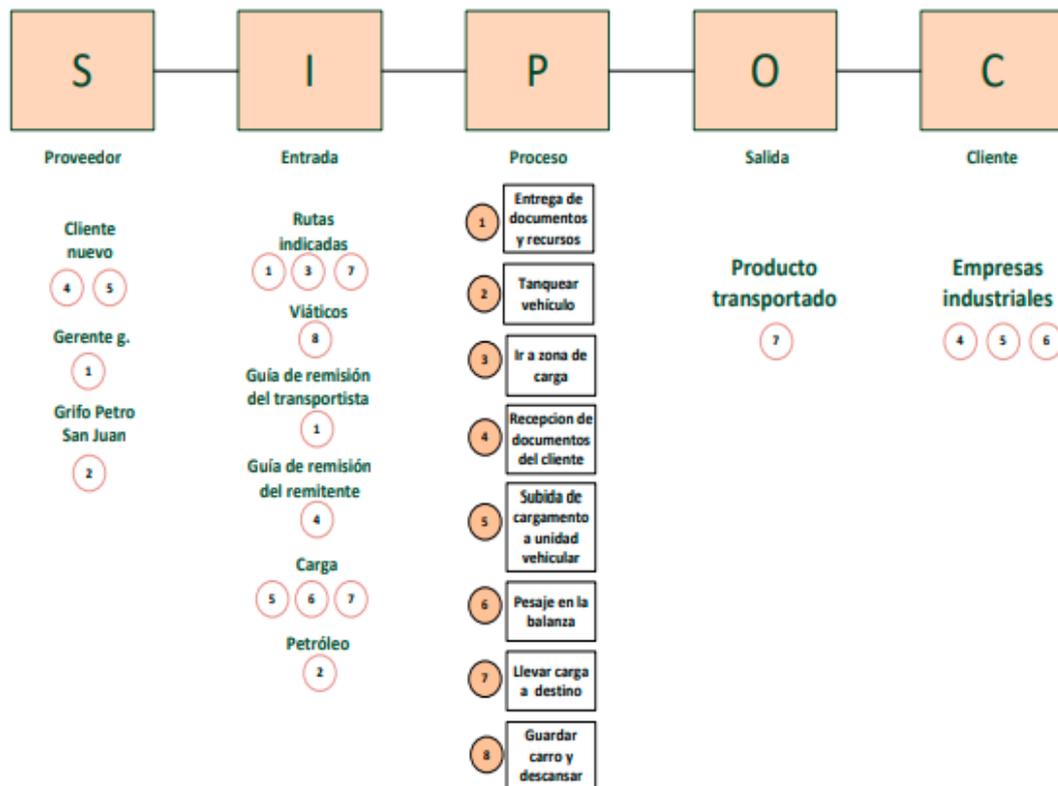


Diagrama de Sipoc Se elaboró un diagrama SIPOC para el proceso de transporte, que es el proceso principal de la empresa. La empresa no asignó indicadores ni atributos a las distintas actividades de su proceso, por lo que elaboró un diagrama SIPOC sin considerar estos detalles para mostrar el flujo exacto de cómo funciona. Sin embargo, se han obtenido dos indicadores importantes del proceso para cuantificar el problema.

Figura 12: Transporte



Se define las actividades para el proceso de transporte

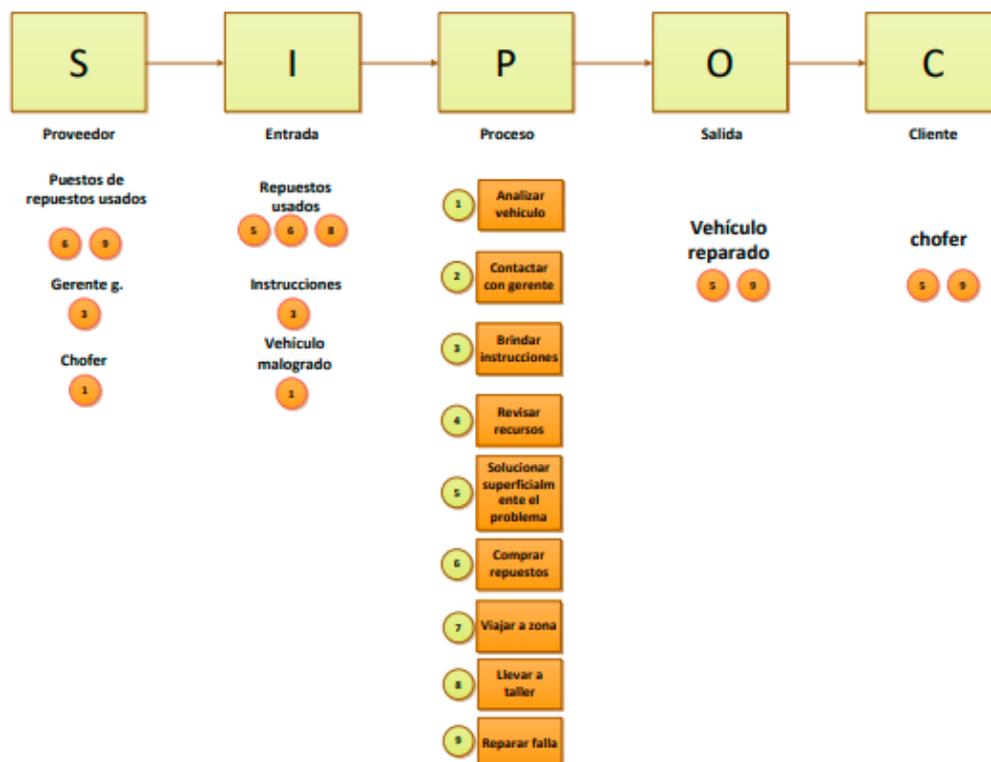
- Entrega de documentos y recursos
- Tanquear vehículo

- Ir a zona de carga
- Recepción de documentos del cliente
- Subida de cargamento a la unidad
- Pesaje de balanza
- Transporte de la carga
- Guardar el vehículo

Proceso de reparación

La siguiente figura es un diagrama, esquemático del proceso de mantenimiento, detallando los recursos básicos utilizados, como los repuestos usados y las instrucciones básicas proporcionadas por el director general al conductor. Los indicadores no se consideran, porque la empresa no cuenta con dichos indicadores. Sin embargo, se obtuvo un indicador importante que pudo cuantificar la causa del problema.

Figura 13: Mantenimiento



Se define 9 actividades

- Analizar vehículo

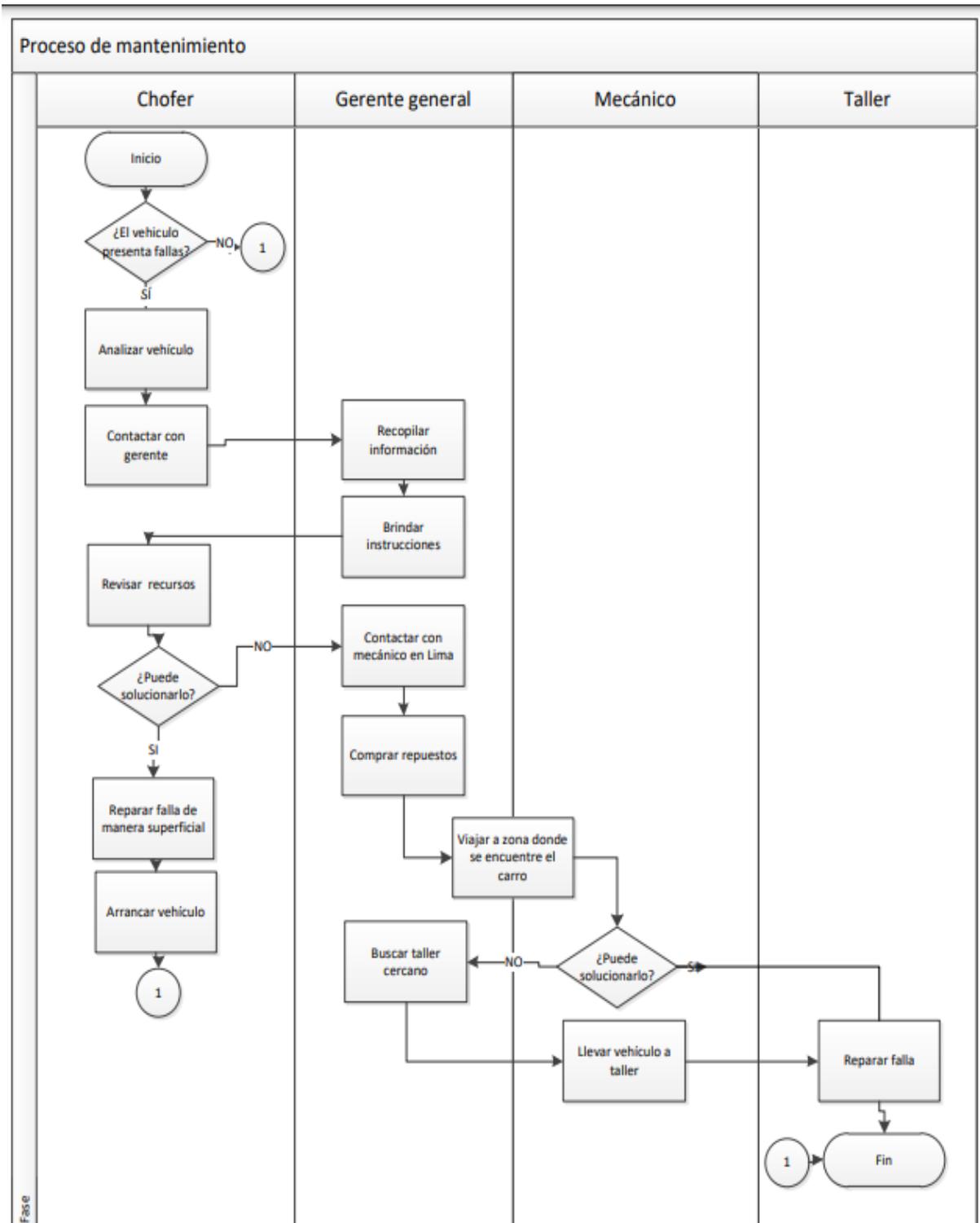
- Contactar con gerente
- Brindar instrucciones
- Revisar recursos
- Solucionar problemas superficiales
- Comprar repuestos
- Viajar a zona
- Llevarlo al taller
- Reparar falla

Diagrama de flujo para la secuencia de mantenimiento y reparación

La empresa solo cuenta con mantenimiento correctivo, es decir, solo se ocupa del vehículo cuando se avería camino a la zona de destino. Por lo tanto, el proceso comienza cuando se le pregunta al vehículo si está funcionando mal y se analiza el vehículo para identificar el mal funcionamiento o la causa. Debido a la falta de instrucciones previas, conocimientos de mecánica automotriz o manuales que le permitieran identificar el problema de manera inmediata, el conductor se vio obligado a llamar al gerente quien recabó la información necesaria para brindarle al conductor las instrucciones correspondientes, y el conductor verificó si tuviera los repuestos necesarios para poder reparar la avería.

Si los recursos están disponibles y puede repararlo, sigue avanzando. De lo contrario, el gerente recurre a un mecánico en Lima. Lo acompaña al área donde está varado el vehículo, y previamente compró los repuestos viejos necesarios para corregir el error. Una vez en la zona, el mecánico intenta reparar el vehículo, si lo repara el conductor continúa su recorrido, de lo contrario deberá llevar el vehículo al taller y finalmente repararlo.

Figura 14: Flujo de mantenimiento



Definimos las actividades que agregan valor en función al diagrama SIPOC planteados propuesto con la comparativa del antes y después.

Variable Independiente: Gestión por Procesos

1: Análisis de procesos

Una vez mejorada la aplicación, se mide la cadena de valor del proceso a través de los indicadores establecidos. Índice de valor agregado de proceso

VA: valor añadido

AV: Actividades de valor agregado

TA: actividad total

$AV / TA = VA$

Tabla 7: Valor agragado antes

ANALISIS DE VALOR AGRAGADO				
AREA: OPERACIONES	FECHA: 10/09/2021	TOTAL DE ACTIVIDADES	NO AGR EGA VALO R	OBSERVACIONES
Semana 1	Entrega de documentos y recursos	39	21	Mala Coordinacion
	Tanquear vehículo	60		
	Ir a zona de carga	40	20	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	45	15	Demora en ruta
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	60		
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	35	25	
			85%	
Semana 2	Entrega de documentos y recursos	40	20	

	Tanquear vehículo	50	10	Programacion de unidades
	Ir a zona de carga	48	12	sin manejo de ruta
	Recepción de documentos del cliente	50	10	Demora en ruta
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	60		
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	40	20	
	87%			
Semana 3	Entrega de documentos y recursos	45	15	
	Tanquear vehículo	50	10	
	Ir a zona de carga	42	18	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	48	12	Demora en ruta
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	60		
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	30	30	
84%				
Semana 4	Entrega de documentos y recursos	35	25	
	Tanquear vehículo	50	10	
	Ir a zona de carga	42	18	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	39	21	Demora en ruta

	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	40	20	Comunicación
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	40	20	
	79%			
Semana 5	Entrega de documentos y recursos	38	22	
	Tanquear vehículo	51	9	
	Ir a zona de carga	43	17	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	47	13	Demora en ruta
	Subida de cargamento a la unidad	59	1	
	Pesaje de balanza	60		
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	38	12	
	86%			
Semana 6	Entrega de documentos y recursos	28	32	
	Tanquear vehículo	55	5	
	Ir a zona de carga	45	15	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	38	12	Demora en ruta
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	60		
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	20	40	
	80%			

Semana 7	Entrega de documentos y recursos	41	19	
	Tanquear vehículo	50	10	
	Ir a zona de carga	45	15	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	50	10	Demora en ruta
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	47	13	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	47	13	
	85%			
Semana 8	Entrega de documentos y recursos	45	15	
	Tanquear vehículo	40	20	
	Ir a zona de carga	42	18	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	50	10	Demora en ruta
	Subida de cargamento a la unidad	58	2	
	Pesaje de balanza	60		
	Transporte de la carga	58	2	
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	49	11	
	86%			
Semana 9	Entrega de documentos y recursos	43	17	
	Tanquear vehículo	48	12	
	Ir a zona de carga	45	15	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	45	15	Demora en ruta

	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	40	20	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	47	13	
	83%			
Semana 10	Entrega de documentos y recursos	46	14	
	Tanquear vehículo	47	13	
	Ir a zona de carga	50	10	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	51	9	Demora en ruta
	Subida de cargamento a la unidad	58	2	
	Pesaje de balanza	55	5	
	Transporte de la carga	50	10	
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	45	15	
86%				
Semana 11	Entrega de documentos y recursos	43	17	
	Tanquear vehículo	51	9	
	Ir a zona de carga	54	6	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	41	19	Demora en ruta
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	60		
	Transporte de la carga	40	20	
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	38	22	
	83%			

Semana 12	Entrega de documentos y recursos	48	12	
	Tanquear vehículo	42	18	
	Ir a zona de carga	40	20	Destiempo
	Recepción de documentos del cliente	50	10	Demora en ruta
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	48	12	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	42	18	
		83%		

Después

Tabla 8: Valor agregado despues

ANALISIS DE VALOR AGRAGADO				
AREA: OPERACIONES	FECHA: 10/09/2021	AGRE GA VALO R	NO AGRE GA VALO R	OBSERVACI ONES
Semana 13	Entrega de documentos y recursos	55	5	
	Tanquear vehículo	58	2	
	Ir a zona de carga	58	2	
	Recepción de documentos del cliente	60		

	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	55	5	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	50	10	
	96%			
Semana 14	Entrega de documentos y recursos	50	10	
	Tanquear vehículo	55	5	
	Ir a zona de carga	55	5	
	Recepción de documentos del cliente	60		
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	60		
	Transporte de la carga	58	2	
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	50	10	
	94%			
Semana 15	Entrega de documentos y recursos	52	8	
	Tanquear vehículo	55	5	
	Ir a zona de carga	50	10	
	Recepción de documentos del cliente	60		
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	58	2	
	Transporte de la carga	58	2	
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	51	9	
	93%			

Semana 16	Entrega de documentos y recursos	52	8	
	Tanquear vehículo	58	2	
	Ir a zona de carga	55	5	
	Recepción de documentos del cliente	60		
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	58	2	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	50	10	
	95%			
Semana 17	Entrega de documentos y recursos	60		
	Tanquear vehículo	58	2	
	Ir a zona de carga	58	2	
	Recepción de documentos del cliente	60		
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	55	5	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	50	10	
	96%			
Semana 17	Entrega de documentos y recursos	60		
	Tanquear vehículo	57	3	
	Ir a zona de carga	60		
	Recepción de documentos del cliente	57	3	

	Subida de cargamento a la unidad	58	2	
	Pesaje de balanza	57	3	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	52	8	
	96%			
Semana 19	Entrega de documentos y recursos	58	2	
	Tanquear vehículo	59	1	
	Ir a zona de carga	55	5	
	Recepción de documentos del cliente	57	3	
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	57	3	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	52	8	
	96%			
Semana 20	Entrega de documentos y recursos	51	9	
	Tanquear vehículo	58	2	
	Ir a zona de carga	60		
	Recepción de documentos del cliente	60		
	Subida de cargamento a la unidad	58	2	
	Pesaje de balanza	60		
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	52	8	
	96%			

Semana 21	Entrega de documentos y recursos	55	5	
	Tanquear vehículo	58	2	
	Ir a zona de carga	60		
	Recepción de documentos del cliente	58	2	
	Subida de cargamento a la unidad	55	5	
	Pesaje de balanza	58	2	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	55	5	
	96%			
Semana 22	Entrega de documentos y recursos	57	3	
	Tanquear vehículo	58	2	
	Ir a zona de carga	60		
	Recepción de documentos del cliente	59	1	
	Subida de cargamento a la unidad	58	2	
	Pesaje de balanza	58	2	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	55	5	
	97%			
Semana 23	Entrega de documentos y recursos	55	5	
	Tanquear vehículo	52	8	
	Ir a zona de carga	60		
	Recepción de documentos del cliente	60		

	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	59	1	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	56	4	
	97%			
Semana 24	Entrega de documentos y recursos	57	3	
	Tanquear vehículo	58	2	
	Ir a zona de carga	60		
	Recepción de documentos del cliente	58	2	
	Subida de cargamento a la unidad	60		
	Pesaje de balanza	57	3	
	Transporte de la carga	60		
	Retorno a base	60		
	Checklist de salida	55	5	
	97%			

Tabla 9: Promedio de valor agragado

ANALISIS DE VALOR AGRAGADO				
Semana	Periodo	Pre test	Periodo	Post test
semana 1	05/04/2021 AL 09/04/2021	85%	19/07/2021 AL 23/07/2021	96%
semana 2	12/04/2021 AL 16/04/2021	87%	26/07/2021 AL 30/07/2021	94%
semana 3	19/04/2021 AL 23/04/2021	84%	02/08/2021 AL 06/08/2021	93%
semana 4	26/04/2021 AL 30/04/2021	79%	09/08/2021 AL 13/08/2021	95%
semana 5	03/05/2021 AL 07/05/2021	86%	16/08/2021 AL 20/08/2021	96%
semana 6	10/05/2021 AL 14/05/2021	80%	23/08/2021 AL 27/08/2021	96%
semana 7	17/05/2021 AL 21/05/2021	85%	30/08/2021 AL 03/09/2021	96%
semana 8	24/05/2021 AL 28/05/2021	86%	06/09/2021 AL 10/09/2021	96%
semana 9	31/05/2021 AL 04/06/2021	83%	13/09/2021 AL 17/09/2021	96%
semana 10	07/06/2021 AL 11/06/2021	86%	20/09/2021 AL 24/09/2021	97%
semana 11	14/06/2021 AL 18/06/2021	83%	27/09/2021 AL 01/10/2021	97%
semana 12	21/06/2021 AL 25/06/2021	83%	04/10/2021 AL 08/10/2021	97%
Promedio	Promedio	84%	Promedio	96%

Se examino el uso de proceso establecido por el sipoc de manera lograr una mejora. Se define el cumplimiento de cada actividad en función a un status general de vehículos que regresan a base como parte de la ruta, los comportamientos de prioridad de actividades. En secuencia productiva se limita los alcances de cada actividad como prioridad para el cumplimiento del pedido o requerimiento del cliente. Partir de ese enfoque se logra una mejora del total de actividades del 84% al 96% del total de actividades realizadas por los conductores como parte de sus actividades en el área de operaciones.

2: Optimización de procesos

Definimos variables para medir el número de actividades no productivas como parte de la mejora continua. Representa la cantidad de procesos que saturan el sistema por insuficiencia de vehículos activados por motivos personales. (Busque el indicador)

CR: control de procesos

NR: el número de mantenimiento atrasado.

TM: Mantenimiento del plan maestro

$$1-NR / TR = CR$$

Tabla 10: Promedio de manto tracto

ESTATUS DE MANTENIMIENTO DE TRACTOS ANTES				
Mes	Semana	Mantenimientos fuera de fecha	Total de mantenimientos	Control de proceso
Abril	semana 1	10	20	50%
	semana 2	8	20	60%
	semana 3	8	20	60%
	semana 4	6	20	70%
Mayo	semana 5	8	20	60%
	semana 6	10	20	50%
	semana 7	9	20	55%
	semana 8	8	20	60%
Junio	semana 9	8	20	60%
	semana 10	6	20	70%
	semana 11	9	20	55%
	semana 12	8	20	60%
			Promedio	59%

Interpretación: En la (**Tabla 10**) se observa el pre_test para visualizar los resultados del status de mantenimiento de tractos, durante los meses de evaluación (abril, mayo, junio), podemos apreciar que los mantenimientos fuera de fecha se encuentran sobre el 59 % de promedio del total de mantenimientos.

Tabla 11: Promedio de tracto despues

ESTATUS DE MANTENIMIENTO DE TRACTOS ANTES				
Mes	Semana	Mantenimientos fuera de fecha	Total de mantenimientos	Control de proceso
JULIO	semana 1	5	20	75%
	semana 2	4	20	80%
AGOSTO	semana 3	6	20	70%
	semana 4	4	20	80%
	semana 5	3	20	85%
	semana 6	4	20	80%
SEPTIEMBRE	semana 7	4	20	80%
	semana 8	3	20	85%
	semana 9	3	20	85%
	semana 10	4	20	80%
OCTUBRE	semana 11	3	20	85%
	semana 12	3	20	85%
			Promedio	81%

Interpretación: En la (**Tabla 11**) se observa el post_test para visualizar los resultados del status de mantenimiento de tractos, durante los meses de evaluación (julio, agosto, setiembre, octubre), podemos apreciar que los mantenimientos fuera de fecha se encuentran sobre el 81 % de promedio del total de mantenimientos.

Del total de manteamientos programado se logró mejorar el índice a partir de la correcta fluides de información y programación de dicha actividad. Se refleja la mejora con un incremento del 22% el cual se ve reflejado en la fluides de unidades y el ahorro de actividades innecesarias

Tabla 12: Carreta

ESTATUS DE MANTENIMIENTO DE CARRETAS ANTES				
Mes	Semana	Mantenimientos fuera de fecha	Total de mantenimientos	Control de proceso
Abril	semana 1	18	40	55%
	semana 2	19	40	53%
	semana 3	20	40	50%
	semana 4	15	40	63%
Mayo	semana 5	14	40	65%
	semana 6	16	40	60%
	semana 7	15	40	63%
	semana 8	13	40	68%
Junio	semana 9	18	40	55%
	semana 10	17	40	58%
	semana 11	19	40	53%
	semana 12	20	40	50%
			Promedio	58%

Interpretación: En la (**Tabla 12**) se observa el pre_test para visualizar los resultados del status de mantenimiento de carretas, durante los meses de evaluación (abril, mayo, junio), podemos apreciar que los mantenimientos fuera de fecha se encuentran sobre el 58% de promedio del total de mantenimientos.

Tabla 13: Carreta post test

ESTATUS DE MANTENIMIENTO DE CARRETAS DESPUES				
Mes	Semana	Mantenimientos fuera de fecha	Total de mantenimientos	Control de proceso
JULIO	semana 1	12	40	70%
	semana 2	10	40	75%
AGOSTO	semana 3	8	40	80%
	semana 4	10	40	75%
	semana 5	10	40	75%
	semana 6	8	40	80%
SEPTIEMBRE	semana 7	9	40	78%
	semana 8	10	40	75%
	semana 9	10	40	75%
	semana 10	9	40	78%
OCTUBRE	semana 11	9	40	78%
	semana 12	8	40	80%
			Promedio	76%

Interpretación: En la (**Tabla 13**) se observa el post_test para visualizar los resultados del status de mantenimiento de tractos, durante los meses de evaluación (julio, agosto, setiembre, octubre), podemos apreciar que los mantenimientos fuera de fecha se encuentran sobre el 76% de promedio del total de mantenimientos.

Como parte de la mejora continua se logró tomar el índice de carretas como parte de mantenimientos los cuales obtuvieron una mejora favorable del 18 % lo cual evito el retraso de entregas pendientes.

Variable dependiente: productividad

Productividad = eficiencia x efectividad

1: Eficiencia

La programación de la unidad se logra a través de la colaboración completa y la programación de la unidad y la cantidad de unidades necesarias para ingresar al proyecto (licencia, implementación o mantenimiento).

CU: Cumplimiento

UA: unidades elegibles

ARRIBA: Unidad de programación

$$UA / UP = CU$$

Tabla 14: Disponibilidad despues

DISPONIBILIDAD DE UNIDADES ANTES				
Mes	Semana	Entregas conformes	viajes realizados	Cumplimiento de unidades
Abril	semana 1	56	67	84%
	semana 2	56	67	84%
	semana 3	55	67	82%
	semana 4	55	67	82%
Mayo	semana 5	56	67	84%
	semana 6	56	67	84%
	semana 7	57	67	85%
	semana 8	55	67	82%
Junio	semana 9	53	67	79%
	semana 10	60	67	90%
	semana 11	59	67	88%
	semana 12	60	67	90%
			Promedio	84%

Interpretación: En la **(Tabla 14)** se observa el pre_test para visualizar los resultados del status de entregas conformes, durante los meses de evaluación (abril, mayo, junio), podemos apreciar que las entregas conformes se encuentran sobre el 84% de promedio del total de viajes realizados.

Tabla 15: Disponibilidad despues

DISPONIBILIDAD DE UNIDADES DESPUES				
Mes	Semana	Entregas conformes	viajes realizados	Cumplimiento de unidades
JULIO	semana 1	59	65	91%
	semana 2	60	65	92%
AGOSTO	semana 3	61	65	94%
	semana 4	61	65	94%
	semana 5	61	65	94%
	semana 6	63	65	97%
SEPTIEMBRE	semana 7	60	65	92%
	semana 8	58	65	89%
	semana 9	58	65	89%
	semana 10	59	65	91%
OCTUBRE	semana 11	55	65	85%
	semana 12	55	65	85%
			Promedio	91%

Interpretación: En la (**Tabla 15**) se observa el post_test para visualizar los resultados del status de entregas conformes, durante los meses de evaluación (julio, agosto, setiembre, octubre), podemos apreciar que las entregas conformes se encuentran sobre el 91% de promedio del total de viajes realizados.

La disponibilidad de unidades programadas se vio reflejado por la fluencia de salidas y por programación y disposición de los mismos. Se vio reflejado en un 7% el cual se da como parte de suma en la mejora continua.

2: eficacia

Según peajes de cliente y empresa, los centros de limpieza y puntos de recogida y otros puntos de control, buscan optimizar la ruta de trabajo.

Se rescataron índices como el kilometraje (para organizar el mantenimiento) los puntos de reparación para optimizar el tiempo de reparación (especialmente los neumáticos)

VO: viaje optimo

VR: viaje conforme

VP: viaje realizado

$$VR / VP = VO$$

DISPONIBILIDAD DE UNIDADES ANTES				
Mes	Semana	Viaje conforme	Viaje realizados	Viaje optimo
Abril	semana 1	16	18	89%
	semana 2	15	18	83%
	semana 3	15	18	83%
	semana 4	16	18	89%
Mayo	semana 5	23	27	85%
	semana 6	23	27	85%
	semana 7	23	27	85%
	semana 8	22	27	81%
Junio	semana 9	20	25	80%
	semana 10	20	25	80%
	semana 11	19	25	76%
	semana 12	20	25	80%
			Promedio	83%

Interpretación: En la **(Tabla x)** se observa el pre_test para visualizar los resultados del status de viajes conformes, durante los meses de evaluación (abril, mayo, junio), podemos apreciar que los viajes conformes se encuentran sobre el 83% de promedio del total de viajes realizados.

DISPONIBILIDAD DE UNIDADES DESPUES				
Mes	Semana	Viaje conforme	Viaje realizados	Viaje optimo
JULIO	semana 1	24	25	96%
	semana 2	24	25	96%
AGOSTO	semana 3	28	30	93%
	semana 4	28	30	93%
	semana 5	27	30	90%
	semana 6	27	30	90%
SEPTIEMBRE	semana 7	25	27	93%
	semana 8	25	27	93%
	semana 9	26	27	96%
OCTUBRE	semana 10	26	27	96%
	semana 11	28	30	93%
	semana 12	28	30	93%
			Promedio	94%

Interpretación: En la **(Tabla x)** se observa el post_test para visualizar los resultados del status de viajes conformes, durante los meses de evaluación (julio, agosto, setiembre, octubre), podemos apreciar que los viajes conformes se encuentran sobre el 94% de promedio del total de viajes realizados.

Con las entregas programadas a partir del concepto de viaje favorables con los adecuados indicadores de trabajo y fiabilidad del cliente. Se logro una mejora sustancial de 11% que favorece al adecuado manejo de cargas predispuestas por la empresa.

Productividad promedio: multiplicando la eficiencia y eficacia se tiene como resultado el 89% de productividad en función a la mejora continua.

87%	
89%	
88%	
88%	
84%	
87%	
93%	
90%	
93%	
95%	
86%	
86%	
89%	Promedio

Interpretación: En la **(Tabla x)** podemos determinar que la productividad durante el periodo de evaluación tiene un promedio del 89%.

Análisis de costo beneficio

costo de mantenimientos antes				
Mes	Semana	Mantenimientos fuera de fecha	Costo de mantenimiento	Valor
Abril	semana 1	10	100	1000,00
	semana 2	8	100	800,00
	semana 3	8	100	800,00
	semana 4	6	100	600,00
Mayo	semana 5	8	100	800,00
	semana 6	10	100	1000,00
	semana 7	9	100	900,00
	semana 8	8	100	800,00
Junio	semana 9	8	100	800,00
	semana 10	6	100	600,00
	semana 11	9	100	900,00
	semana 12	8	100	800,00
				9800,00

Interpretación: En la **(Tabla x)** se observa el pre_test para visualizar los resultados del costo por mantenimiento fuera de fecha, durante los meses de evaluación (abril, mayo, junio), podemos apreciar que los costos por mantenimiento conlleva un total de S/. 9.800.00 sobre el total de mantenimientos.

costo por matenimito despues				
Mes	Semana	Mantenimientos fuera de fecha	Costo de mantenimiento	Valor
JULIO	semana 1	5	100	500,00
	semana 2	4	100	400,00
AGOSTO	semana 3	6	100	600,00
	semana 4	4	100	400,00
	semana 5	3	100	300,00
	semana 6	4	100	400,00
SEPTIEMBRE	semana 7	4	100	400,00
	semana 8	3	100	300,00
	semana 9	3	100	300,00
	semana 10	4	100	400,00
OCTUBRE	semana 11	3	100	300,00
	semana 12	3	100	300,00
				4600,00

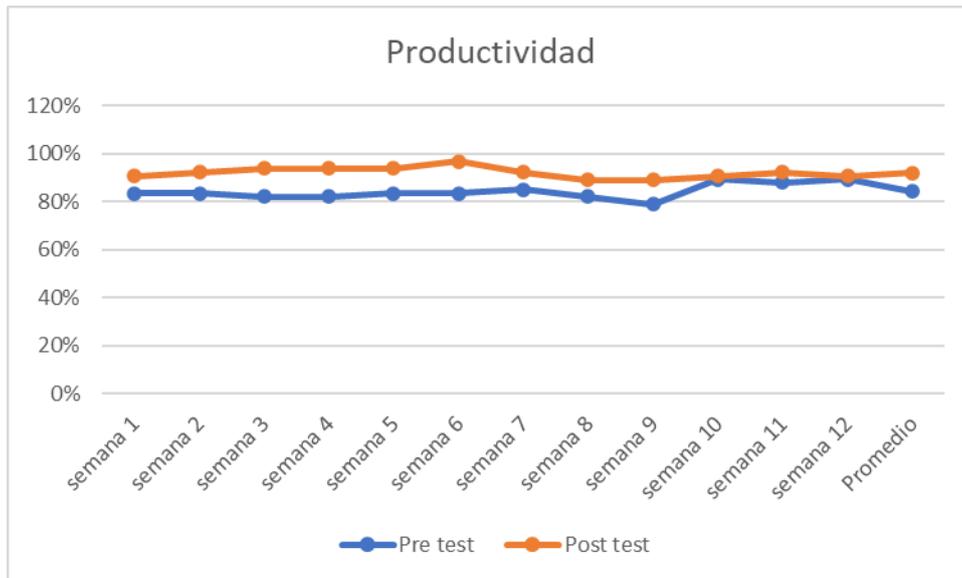
Interpretación: En la **(Tabla x)** se observa el post_test para visualizar los resultados del costo por mantenimiento fuera de fecha, durante los meses de evaluación (julio, agosto, setiembre, octubre), podemos apreciar que los costos por mantenimiento conlleva un total de S/. 4.600.00 sobre el total de mantenimientos.

Con ello podemos concluir que, gracias a la optimización de procesos en la gestión de mantenimientos, se reduce el costo de mantenimientos fuera de fecha en 5.200.00 con tu costo aproximado de mano de obra restante del taller. Como parte de un indicador de mejora a la rentabilidad de la organización.

4.2. Estadística descriptiva

Variable dependiente: productividad

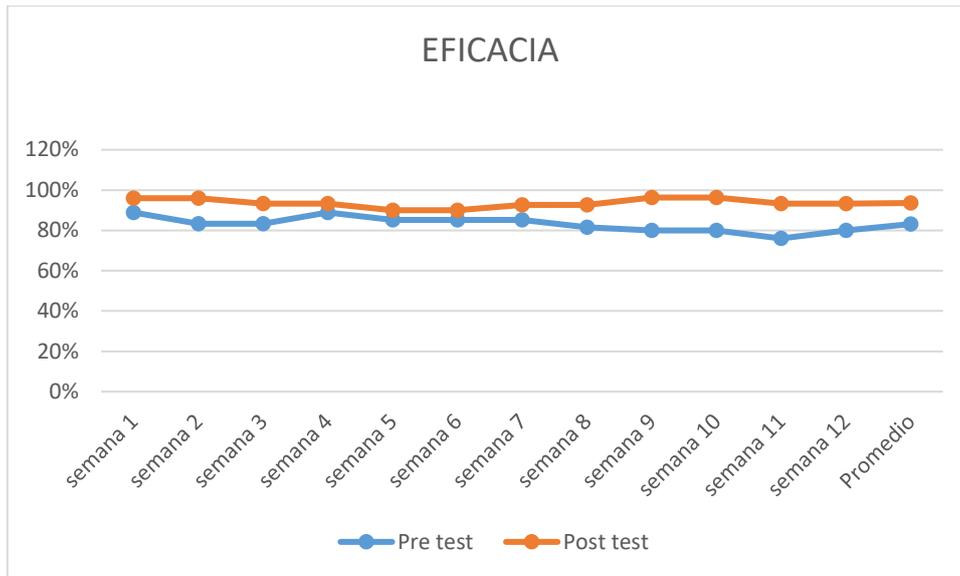
PRODUCTIVIDAD				
Semana	Periodo	Pre test	Periodo	Post test
semana 1	05/04/2021 AL 09/04/2021	84%	19/07/2021 AL 23/07/2021	91%
semana 2	12/04/2021 AL 16/04/2021	84%	26/07/2021 AL 30/07/2021	92%
semana 3	19/04/2021 AL 23/04/2021	82%	02/08/2021 AL 06/08/2021	94%
semana 4	26/04/2021 AL 30/04/2021	82%	09/08/2021 AL 13/08/2021	94%
semana 5	03/05/2021 AL 07/05/2021	84%	16/08/2021 AL 20/08/2021	94%
semana 6	10/05/2021 AL 14/05/2021	84%	23/08/2021 AL 27/08/2021	97%
semana 7	17/05/2021 AL 21/05/2021	85%	30/08/2021 AL 03/09/2021	92%
semana 8	24/05/2021 AL 28/05/2021	82%	06/09/2021 AL 10/09/2021	89%
semana 9	31/05/2021 AL 04/06/2021	79%	13/09/2021 AL 17/09/2021	89%
semana 10	07/06/2021 AL 11/06/2021	90%	20/09/2021 AL 24/09/2021	91%
semana 11	14/06/2021 AL 18/06/2021	88%	27/09/2021 AL 01/10/2021	92%
semana 12	21/06/2021 AL 25/06/2021	90%	04/10/2021 AL 08/10/2021	91%
Promedio	Promedio	84%	Promedio	92%



Se manifiesta de manera directa el incremento de productividad del 8% el cual se subsana por el manejo adecuado de ambos indicadores tanto la eficiencia y eficacia del servicio ofrecido por la empresa. Los indicadores se ven afectados por el proceso adecuado y su manejo frente a los márgenes de crecimiento sustancial.

Eficacia

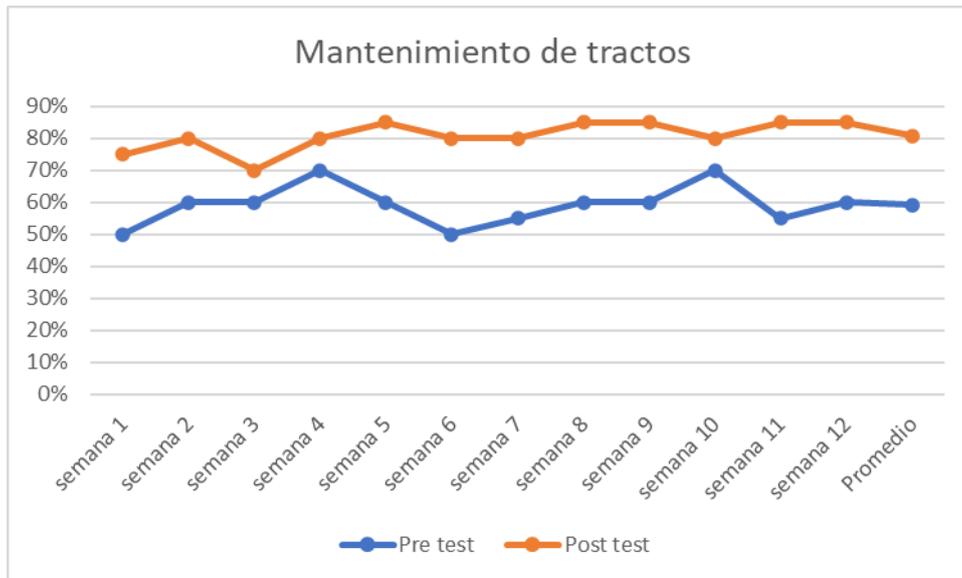
EFICACIA				
Semana	Periodo	Pre test	Periodo	Post test
semana 1	05/04/2021 AL 09/04/2021	89%	19/07/2021 AL 23/07/2021	96%
semana 2	12/04/2021 AL 16/04/2021	83%	26/07/2021 AL 30/07/2021	96%
semana 3	19/04/2021 AL 23/04/2021	83%	02/08/2021 AL 06/08/2021	93%
semana 4	26/04/2021 AL 30/04/2021	89%	09/08/2021 AL 13/08/2021	93%
semana 5	03/05/2021 AL 07/05/2021	85%	16/08/2021 AL 20/08/2021	90%
semana 6	10/05/2021 AL 14/05/2021	85%	23/08/2021 AL 27/08/2021	90%
semana 7	17/05/2021 AL 21/05/2021	85%	30/08/2021 AL 03/09/2021	93%
semana 8	24/05/2021 AL 28/05/2021	81%	06/09/2021 AL 10/09/2021	93%
semana 9	31/05/2021 AL 04/06/2021	80%	13/09/2021 AL 17/09/2021	96%
semana 10	07/06/2021 AL 11/06/2021	80%	20/09/2021 AL 24/09/2021	96%
semana 11	14/06/2021 AL 18/06/2021	76%	27/09/2021 AL 01/10/2021	93%
semana 12	21/06/2021 AL 25/06/2021	80%	04/10/2021 AL 08/10/2021	93%
Promedio	Promedio	83%	Promedio	94%



Se observa una variación del 11% lo cual favorece directamente en los resultados obtenidos por el proceso y la adecuada gestión de los mismos. Cada componente contribuye al cambio y mejora continua.

Eficiencia

MANTENIMIENTO TRACTO				
Semana	Periodo	Pre test	Periodo	Post test
semana 1	05/04/2021 AL 09/04/2021	50%	19/07/2021 AL 23/07/2021	75%
semana 2	12/04/2021 AL 16/04/2021	60%	26/07/2021 AL 30/07/2021	80%
semana 3	19/04/2021 AL 23/04/2021	60%	02/08/2021 AL 06/08/2021	70%
semana 4	26/04/2021 AL 30/04/2021	70%	09/08/2021 AL 13/08/2021	80%
semana 5	03/05/2021 AL 07/05/2021	60%	16/08/2021 AL 20/08/2021	85%
semana 6	10/05/2021 AL 14/05/2021	50%	23/08/2021 AL 27/08/2021	80%
semana 7	17/05/2021 AL 21/05/2021	55%	30/08/2021 AL 03/09/2021	80%
semana 8	24/05/2021 AL 28/05/2021	60%	06/09/2021 AL 10/09/2021	85%
semana 9	31/05/2021 AL 04/06/2021	60%	13/09/2021 AL 17/09/2021	85%
semana 10	07/06/2021 AL 11/06/2021	70%	20/09/2021 AL 24/09/2021	80%
semana 11	14/06/2021 AL 18/06/2021	55%	27/09/2021 AL 01/10/2021	85%
semana 12	21/06/2021 AL 25/06/2021	60%	04/10/2021 AL 08/10/2021	85%
Promedio	Promedio	59%	Promedio	81%



El manejo adecuado de los recursos ofrecidos en este aspecto directamente relacionadas por el mantenimiento de unidades que está directamente a la solvencia económica de la empresa con una mejora sustancial del 22%.

4.3. Análisis inferencial

Análisis inferencial

Hipótesis general

Se hace dominio de la muestra total de 12 que son parte funcional de la población, con lo cual se a partir de SHAPIRO WILK la prueba para definir la normalidad de la muestra registrada.

Hipótesis:

¿De qué manera la gestión por procesos incrementa la Productividad en el área de operaciones de empresa Wari Service S.A.C., Lima 2021?

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
POSTTEST	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%
PRETEST	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
POSTTEST	,196	12	,200*	,928	12	,358
PRETEST	,226	12	,091	,908	12	,199

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se obtiene como resultado que el sig del pretest y del post-test mayor a 0.5 con lo cual se toma los datos como paramétrica y se hace uso de T de student para ver la validez de la misma.

Validación de la hipótesis general

H0: La gestión por procesos NO incrementa la productividad en el área de operaciones de la empresa wari service, Lima 2020

H1: La gestión por procesos incrementa la productividad en el área de operaciones de la empresa wari service, Lima 2020

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Pretest	,8433	12	,03214	,00928
	posttest	,9218	12	,02221	,00641

Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Pretest & posttest	12	-,044	,892

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas							Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	
					Inferio r	Superio r			
Pa	Pretest	-	,03986	,01151	-	-,05319	-	1	,000
r 1	-	,0785			,1038		6,82	1	
	posttest	1			3		4		

Interpretación: Queda demostrado que la $H_0 = 0,8433$ es menor a $H_1 = 0,921$ validado por el SIG < 0.05 . Se valida la hipótesis general.

Hipótesis específica 1

Eficiencia

¿De qué manera la gestión por procesos incrementa la eficiencia en el área las operaciones de empresa Wari Service S.A.C., Lima 2021?

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EFICI_ANTES	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%
EFICI_DESP	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EFICI_ANTES	,129	12	,200*	,948	12	,609
EFICI_DESP	,213	12	,138	,872	12	,070

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se obtiene como resultado que el sig del antes y del después mayor a 0.5 con lo cual se toma los datos como paramétrica y se hace uso de T de student para ver la validez de la misma.

Validación de la hipótesis específica 1

H0: La gestión por procesos NO incrementa la eficiencia en el área de operaciones de la empresa wari service, Lima 2020

H1: La gestión por procesos incrementa la eficiencia en el área de operaciones de la empresa wari service, Lima 2020

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	EFICI_ANTES	,8312	12	,03838	,01108
	EFICI_DESP	,9359	12	,02222	,00641

Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	EFICI_ANTES & EFICI_DESP	12	-,177	,581

Prueba de muestras emparejadas

Diferencias emparejadas				95% de intervalo de confianza de la diferencia				
		Desv. Desviación	Desv. Error	Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	EFICI_ANTES - EFICI_DESP	,10469	,01375	-,13496	-,07443	-7,614	11	,000

Eficiencia: antes \leq Eficiencia _después

0,8312 < 0,9359

Interpretación: Queda demostrado que la H0= 0,8312 es menor a H1=0,9359

Validado por el SIG <0.05. Se valida la hipótesis específica 1.

HIPOTESIS 2

EFICACIA

¿De qué manera la gestión por procesos incrementa la eficacia en el área las operaciones de empresa Wari Service S.A.C., Lima 2021?

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EFICA_ANTES	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%
EFICA_DESP	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EFICA_ANTES	,258	12	,026	,894	12	,131
EFICA_DESP	,154	12	,200*	,929	12	,370

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se obtiene como resultado que el sig de la eficacia antes y de la eficacia después mayor a 0.5 con lo cual se toma los datos como paramétrica y se hace uso de T de student para ver la validez de la misma.

H0: La gestión por procesos NO incrementa la eficacia en el área de operaciones de la empresa wari service, Lima 2020

H1: La gestión por procesos incrementa la eficacia en el área de operaciones de la empresa wari service, Lima 2020

Ho: Eficiencia:antes \leq Eficiencia _despues

0,8433 < 0,9218

0,8433 < 0,9218

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	EFICA_ANTES	,8433	12	,03214	,00928
	EFICA_DESP	,9218	12	,02221	,00641

Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	EFICA_ANTES & EFICA_DESP	12	-,044	,892

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	EFICA_ANTES - EFICA_DESP	- ,07851	,03986	,01151	-,10383	-,05319	- 6,824	11	,000

Interpretación: Queda demostrado que la $H_0 = 0,8433$ es menor a $H_1 = 0,9218$ validado por el SIG < 0.05. Se valida la hipótesis general.

V. Discusión

Hipótesis general

Se determina con los resultados obtenidos que la gestión por procesos mejora e incrementa de manera específica la productividad en el área de operación de la empresa wari service 2021. Con una significancia positiva se logra una mejora del 8%. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. A partir de la adecuada gestión de componentes que dormán parte del proceso productivo y su interrelación que permite la adecuad fluencia de información y manifestando que cada componente es importante para solventar el proceso productivo. . Esta el capital humano debe gestionarse correctamente para lograr, correcto funcionamiento del proceso laboral. La cadena de generación de valor, la investigación sobre los factores de cada parte de la estructura productiva es, gestión de procesos individuales que se pueden mejorar y desarrollar, un todo, satisface y satisface una función. Herrera 2017 mencionó que, determinar a partir de las herramientas una evaluación suficiente de la mejora de la gestión.

La gestión de procesos utiliza el ciclo de Deming para medir la gestión, encuentre la prioridad de la mejora confiable que se puede mejorar continuamente, utilice indicadores, como los valores de entrada disponibles. Parte de la empresa. Podemos mejorar día a día basándonos en el análisis previo, pueden determinar los datos. Se agregan todos los componentes de la estructura el valor de la productividad final del proceso productivo.

Hipótesis específica

Con el uso de shapiro wilk para la validación con el cual hacemos uso de la adecuada gestión de la eficiencia dentro del proceso determinado y su evolución en función a la mejora planteada. Con un incremento del 11% con una significancia positiva y una relación menor al 0.05 con datos adecuados para el estudio determinado. . Para el mismo cálculo, el valor al momento de la firma del contrato con el juicio del supervisor regional para determinar, disposiciones para el control de posprocesamiento. Puede reducir el costo masivo del tiempo de inactividad para actividades que no producen valor. Machado y Aguirre 2013 insistieron en que para gestionar plenamente el proceso, exigir a los trabajadores que prometan servir a los clientes. Desde la venta hasta el servicio postventa. Brindar experiencia al cliente, debe cumplir con los requisitos establecidos

cuando reciba la mercancía hasta, misma entrega y funcionamiento normal (si es necesario), Garantía. Con datos de investigación de productos.

Los datos que de la actividad en el área de operaciones gestionada las 24 semanas se logro un estudio amplio que permitió el análisis de la adecuada del crecimiento de la eficacia. Se pudo demostrar que el crecimiento de la misma se vio afecta en un 7% con los mismos indicadores con una significancia positiva datos paramétricos y una correlación menor a 0.05. Lógicamente, intentar gestionar el uso correcto de sistemas que no permiten la entrega de productos. Para los clientes finales, la principal dificultad radica en cantidades suficientes, productos entregados. En muchos casos, el sistema puede estar obsoleto, pero, la mejora radica en entregar lo mismo, no la cantidad. Por Machado y Aguirre, la cantidad de productos vendidos en 2013 puede ser mayor que la cantidad, la cantidad de productos entregados, pero la diferencia entre ellos no debe ser mayor a 10%. Podemos estar seguros de que la mejora radica en la cantidad de productos, el sistema se puede entregar de manera efectiva para que pueda conectarse con, todo el sistema.

VI. Conclusiones

- Se completa los objetivos logrados a partir de la mejora continua y su limitante con el crecimiento de los indicadores a partir de la herramienta usada para poder lograr la mejora buscada y su evolución como parte de un proceso establecido como componente y parte de una secuencia correlacionada. Se concluye de esa manera que la gestión por proceso incrementa la productividad del área de operaciones en un 7% con una significancia positiva 0.000.
- A partir de la hipótesis específica, se demuestra de manera congratulada que la gestión por procesos favorece al incremento de la eficiencia y los datos determinantes para el cumplimiento de las unidades destinadas para el servicio específico, con una significancia del 0.000 y una mejora del 11% se demuestra cómo se influencia el indicador con la herramienta.
- Con la segunda hipótesis se puede demostrar de manera directa como el manejo de todos los componentes del proceso específico abarca como parte sustancial del proceso específico y los componentes que son parte del cambio pueden ser administrados de mejor manera. Queda demuestra con una significancia 0.00 y un crecimiento de 8% queda demostrado que la gestión por proceso incrementa la eficacia del área de operaciones.

VII. Recomendaciones

- Se recomienda desarrollar un plan especial de rotación de conductores con el fin de, rutas específicas y a evitar, una búsqueda sin sentido no encontró el descanso o paradas inmisarias de las unidades por falta de personal. Llegar, a su vez, para, entrada, registro y salida de bienes sensibles al valor, económico para los clientes.
- Para el control de entregas se recomienda aun formato de servicio en función al cliente interno desde el registro de una ida en base y la salida de unida en cada proceso o actividad se genera un indicador de mejora siendo 3 puntos clave. Mantenimiento combustible y capacitación.
- Podemos mejorar la fluides de punto de control como parte de indicadores de trabajo que puedan demostrar que cada componente de trabajo fluye de manera constante con las áreas de gestión de información para el mantenimiento y la disponibilidad de unidades.
- Se da un control de calidad en función al servicio bien entregado con los estándares de calidad que mejoren en función mal tiempo de carga o de entrega, que puede ser gestionado como indicador de deterioro de del servicio.

REFERENCIAS

1. Comercio, El. 2016. El comercio. [En línea] 2016. [Citado el: 15 de 04 de 2021.] <https://elcomercio.pe>.
2. PROCEDIMIENTO para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo por Alberto Medina. Revista Chilena de Ingeniería [en línea]. Arica-Abril, 2019. Vol. 27 n.º 2. [Fecha de consulta: 15 de abril de 2021]. Disponible en:
<https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328>
ISSN 0718-3305
3. MUÑOZ, Fabián. Desarrollo de un sistema de Gestión por Procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Tesis (Maestría en dirección de empresas). Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, 2018. Disponible en:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
4. MALDONADO, Santiago. Aumento de la productividad mediante gestión por procesos en el área de empaque de la empresa Green rose. Tesis (Título profesional de ingeniero en producción industrial). Quito: Universidad de las Américas, 2016. Disponible en:
<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5136/1/UDLA-EC-TIPI-2016-12.pdf>
5. ENFOQUE basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación por Hugo Hernández. Revista saber, ciencia y libertad [en línea]. 2015, Vol. 11, No.1. [Fecha de consulta: 25 de junio de 2020]. ISSN 1794-7154

6. REYES, Sonia. Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE. Tesis de Grado. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2014.
7. BECERRA, Julio. Gestión de procesos para la mejora de la productividad en la gestión de proyectos de construcción, empresa CyJ Constructores y Contratistas S.A.C. Tesis (Título profesional de ingeniero industrial). Lima: Universidad Privada César Vallejo, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27676>
8. FERNÁNDEZ, Antero y RAMIREZ, Luis. Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A&B. Tesis (Título profesional de ingeniero industrial). Lima: Universidad Señor de Sipán, 2017. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. HERRERA, Yadira. Sistema de Gestión por procesos para un restaurante hornados Dieguito. Tesis (Título profesional de ingeniero industrial). Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2014. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9361>
10. HUERGO, J. (2002). Documento: Los procesos de Gestión. Recuperado de: <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf> ISBN: 978-612-302-878-7
11. KANAWATY, George (1996). Introducción al estudio del trabajo. Oficina internacional del trabajo Ginebra 1998 pp. 5 ISBN: 92-2-307108-9
12. ARCOS, Ricardo. 2017. Sistema de Gestión por Procesos en la Empresa de Calzado Rexell. Ecuador: s.n., 2017
13. ARIAS, F. (2012). Proyecto de investigación. 6ª ed. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, 2012. 144 pp. ISBN: 978-980-078-529-4

14. BRAVO, J. (2013). *Gestión de Procesos – Valorando la práctica* 5ed. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A. 2013. pp. 14 ISBN: 978-956-7604-24-1.
15. BEHAR, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Ed: Editorial Shalom. ISBN: 978-959-212-783-7.
16. BERNAL, Cesar. (2010) *Metodología de la Investigación*. 3er. Ed. Colombia: Pearson Educación, 2010. 320 pp. ISBN 978-958-699-128-5.
17. BROJT, David. (2005) *Project Management: Un enfoque de liderazgo y ejecución de proyectos en la empresa para aplicar el lunes por la mañana*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A., 2005, 176 pp. ISBN: 9506414378
18. BONILLA, E., DÍAZ, B., KLEEBERG, F., y NORIEGA, M. T. (2010). *Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas*. Lima: Universidad de Lima, Fondo Editorial. ISBN 978-9972-45-241-3
19. CABRERA, Fernando (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en Gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A&B*. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Chiclayo, Perú.
20. CALDERÓN, Jully y ALZAMORA, Luis. (2010) *Metodología de la investigación científica en postgrado*. Inglaterra: Lulu, 2010, 112 pp. ISBN: 9780557970735
21. CASTILLO, Letty Janett. (2013). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Departamento de Química de la Universidad Técnica Particular de Loja*. Ecuador (Tesis de Magíster en Gestión Empresarial).
22. COAGUILA, Antonio (2017). *Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos*. Tesis de grado. Universidad peruana de ciencias aplicadas, Lima. Perú
23. CRUELLES, José. (2013) *INGENIERIA INDUSTRIAL Métodos de trabajo, tiempos y su aplicación a la planificación y a la mejora continua*. 1era. Ed. México: Marcombo 2013. 848 pp. ISBN 978-607-707-651-3
24. PROKOPENKO, J. (1989) *La gestión de la productividad – Manual práctico*. Ginebra - Suiza: Organización Internacional del Trabajo. ISBN: 92-2-305901-1
25. QUEZADA, Nel. (2010) *Metodología de la Investigación*. 1era. Ed. Lima: Macro, 2010. 334 pp. ISBN 978-958-699-128-5.

26. REY, Francisco. (2003) Técnicas de resolución de problemas: criterios a seguir en la producción y el mantenimiento. Madrid: Fundación Confemetal, 2003, 257pp. ISBN: 8496169146
27. REYES, Sonia. Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE. Tesis de Grado. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2014.
28. RODRÍGUEZ, Luis (2018). "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DE UNA UNIVERSIDAD DE TRUJILLO-2016". Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
29. RODRIGUEZ, F. (1991). Indicadores de Calidad en la empresa. Caracas – Venezuela. ISBN: 980-6088-12-3
30. USAID. (S.F.). Gestión por procesos. Paraguay, Recuperado de: https://www.mopc.gov.py/mopcweb/application/files/7915/4030/2772/GUI_A_PRACTICA_GESTION_POR_PROCESOS.pdf
31. UNITED Nations. Programa Mundial de Evaluación del Uso Indebido de Drogas (GAP): Encuestas Escolares sobre el Uso Indebido de Drogas - Módulo 3 del Manual. New York: United Nations Publications, 2004, 112pp. ISBN: 9213480903
32. VALDERRAMA, Santiago (2014). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos, 2014, 495 pp. ISBN: 978-612-302-878-7
33. VARGAS, Antonio (1995). Estadística Descriptiva e inferencial. Universidad de castilla La Mancha pp. 33. ISBN: 84-88255-87-X(8)
34. VIVANCO, Manuel. (2005) Muestreo Estadístico. Diseño Y Aplicaciones. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 2005, 209 pp.
 - a. ISBN: 9561118033
35. BEHAR, D. (2008). Metodología de la investigación. Ed: Editorial Shalom. ISBN: 978-959-212-783-7.
36. BERNAL, Cesar. (2010) Metodología de la Investigación. 3er. Ed. Colombia: Pearson Educación, 2010. 320 pp. ISBN 978-958-699-128-5.
37. BROJT, David. (2005) Project Management: Un enfoque de liderazgo y ejecución de proyectos en la empresa para aplicar el lunes por la mañana. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A., 2005, 176 pp. ISBN: 9506414378

38. BONILLA, E., DÍAZ, B., KLEEBERG, F., y NORIEGA, M. T. (2010). Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas. Lima: Universidad de Lima, Fondo Editorial. ISBN 978-9972-45-241-3
39. CABRERA, Fernando (2017). Propuesta de un plan de mejoras, basado en Gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A&B. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Chiclayo, Perú.
40. CALDERÓN, Jully y ALZAMORA, Luis. (2010) Metodología de la investigación científica en postgrado. Inglaterra: Lulu, 2010, 112 pp. ISBN: 9780557970735
41. CASTILLO, Letty Janett. (2013). Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Departamento de Química de la Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador (Tesis de Magíster en Gestión Empresarial).
42. COAGUILA, Antonio (2017). Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos. Tesis de grado. Universidad peruana de ciencias aplicadas, Lima. Perú
43. CRUELLES, José. (2013) INGENIERIA INDUSTRIAL Métodos de trabajo, tiempos y su aplicación a la planificación y a la mejora continua. 1era. Ed. México: Marcombo 2013. 848 pp. ISBN 978-607-707-651-3
44. FERNANDEZ, M. (1997). Eficacia Organizacional, Concepto, desarrollo y evaluación. Madrid – España. Edic. Díaz de Santos SA. ISBN: 84-7978-312-5. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
45. FERNÁNDEZ, Manuel y SANCHEZ, José. (1997) Enfoque organizacional – Concepto Desarrollo y Evaluación. Madrid. Días santos pp. 22 ISBN: 84-7978-312-5

Anexos









CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: CÁCERES TRIGOSO, JORGE

Presente

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

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo **Jennifer Flor Nahui Corcuera**, estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2021 - II, requiero validar los instrumentos con los cuáles recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual obtendré el título profesional de Ingeniero Industrial.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Aplicación de la Gestión de Procesos para Incrementar la Productividad en el Área de Operaciones de la Empresa Wari Service S.A.C 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación.
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de las variables.
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Firma

Jennifer Flor Nahui Corcuera

D.N.I: 76624046

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Variable Independiente

Gestión por Procesos

Según Mateo e Izarbe (2019) infieren sobre la Administración por Procesos que: La administración por procesos es una exclusiva forma de dirigir las organizaciones, de una perspectiva vertical de la organización a una perspectiva horizontal, que facilita administrar como un sistema compuesto por procesos para agradar las pretensiones y expectativas del cliente (p.58).

Dimensión 1: Análisis del `procesos

Como apunta Beltrán et. al (2009) "la identificación y selección de procesos debe provenir de una meditación sobre las ocupaciones llevadas a cabo en la organización, y cómo estas ocupaciones influyen y se orienta hacia una obtención de resultados" (p.31).

Dimensión 2: Optimización del Proceso

Desde la posición de Carvajal (2017), argumenta que: "La optimización de procesos tiene dentro un sistema que examina las oportunidades de optimización en los procesos de una compañía, desde el exámen de causas, el avance de elecciones y la utilización de resoluciones que mejoran la competitividad. [...] Hacer mejor el desarrollo significa incrementar la eficacia del desarrollo (lograr superiores resultados), incrementar la eficacia (utilizando superiores elementos que tenemos) y incrementar la agrado de todos los competidores en el proceso" (p.41)

Variable dependiente:

Productividad

Sáenz (2014), argumenta que: "La productividad consiste en la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados [...], con el propósito de aumentar la capacidad de producción [...]. Conceptos afines son la eficiencia, la competitividad; un concepto complementario es el de eficacia"(p. 88).

Productividad = Eficiencia x Eficacia

Dimensión1: Eficiencia

Según Artacho, M. (2017) La correlación entre los elementos operados en un emprendimiento y los provechos obtenidos con el emprendimiento. Se deduce que la eficacia hablamos de usar menos elementos para lograr un similar propósito. En este asunto de exploración lo que se busca es la actualización de tiempos usados siendo de esta forma más eficaz y resultar más productivos.

A partir de ello, se entiende que se efectúa el uso de recursos mínimos para la ejecución de un servicio o producto, evitando de esta forma desperdicios, el cual permite poder obtener un mismo resultado con un menor esfuerzo, de esta forma evitando pérdidas debido a la optimización del tiempo, materiales y dinero.

Por eficiencia podemos entender que es el uso adecuado de nuestros recursos, no solo recursos tangibles sino también intangibles.

Dimensión 2: Eficacia

Empleando las palabras de Sáenz (2014)), manifiestan que: "[...] la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. [...] la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado)" (p.88). Tal como señala Ortega (2016), sostiene que: "La eficacia es el grado con el que se logran los objetivos. [...] se identifica con el logro de las metas, hacer las cosas de manera correcta, hacer las cosas bien para poder alcanzar los objetivos planteados"

(p.177).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

Variable	Dimensión	Indicador	Formula
Gestión por procesos	Análisis del proceso	Valor agregado al proceso	VA: valor agregado AV: actividades que agregan valor TA: total de actividades $\frac{AV}{TA} = VA$
	Mejora continua	Control de proceso	CR: control de procesos NR: número de mantenimientos fuera de fecha. TM: total de mantenimiento programados $\frac{NR}{TR} = CR$
Productividad	Eficacia	Cumplimiento de unidades	CU: cumplimiento UA: unidades aptas UP: unidades programadas $\frac{UA}{UP} = CU$
	Eficiencia	Operarios funcionales.	OF: operarios funcionales OA: operarios aptos OP: operarios programados $\frac{OA}{OP} = OF$

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES

Variables	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Si X	No	Si X	No	Si X	No	
Variable independiente: Gestión de almacén							
Dimensión 1: Análisis del proceso	√		√		√		
Dimensión 2: Mejora continua	√		√		√		
Variable Dependiente: Productividad							
Dimensión 1: Eficiencia	√		√		√		
Dimensión 2: Eficacia	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Ate, 16 de junio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **CÁCERES TRIGOSO, JORGE**

DNI: 07305972

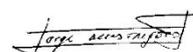
Especialidad del evaluador: **INGENIERO INDUSTRIAL**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Magister: LUJAN CHUCHON HENRY BRANDT

Presente

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

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo **Jennifer Flor Nahui Corcuera**, estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2021 - II, requiero validar los instrumentos con los cuáles recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual obtendré el título profesional de Ingeniero Industrial.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Aplicación de la Gestión de Procesos para Incrementar la Productividad en el Área de Operaciones de la Empresa Wari Service S.A.C 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación.
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de las variables.
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Firma

Jennifer Flor Nahui Corcuera

D.N.I: 76624046

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Variable Independiente

Gestión por Procesos

Según Mateo e Izarbe (2019) infieren sobre la Administración por Procesos que: La administración por procesos es una exclusiva forma de dirigir las organizaciones, de una perspectiva vertical de la organización a una perspectiva horizontal, que facilita administrar como un sistema compuesto por procesos para agradar las pretensiones y expectativas del cliente (p.58).

Dimensión 1: Análisis del `procesos

Como apunta Beltrán et. al (2009) "la identificación y selección de procesos debe provenir de una meditación sobre las ocupaciones llevadas a cabo en la organización, y cómo estas ocupaciones influyen y se orienta hacia una obtención de resultados" (p.31).

Dimensión 2: Optimización del Proceso

Desde la posición de Carvajal (2017), argumenta que: "La optimización de procesos tiene dentro un sistema que examina las oportunidades de optimización en los procesos de una compañía, desde el examen de causas, el avance de elecciones y la utilización de resoluciones que mejoran la competitividad. [...] Hacer mejor el desarrollo significa incrementar la eficacia del desarrollo (lograr superiores resultados), incrementar la eficacia (utilizando superiores elementos que tenemos) y incrementar la agrado de todos los competidores en el proceso" (p.41)

Variable dependiente:

Productividad

Sáenz (2014), argumenta que: "La productividad consiste en la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados [...], con el propósito de aumentar la capacidad de producción [...]. Conceptos afines son la eficiencia, la competitividad; un concepto complementario es el de eficacia"(p. 88).

Productividad = Eficiencia x Eficacia

Dimensión 1: Eficiencia

Según Artacho, M. (2017) La correlación entre los elementos operados en un emprendimiento y los provechos obtenidos con el emprendimiento. Se deduce que la eficacia hablamos de usar menos elementos para lograr un similar propósito. En este asunto de exploración lo que se busca es la actualización de tiempos usados siendo de esta forma más eficaz y resultar más productivos.

A partir de ello, se entiende que se efectúa el uso de recursos mínimos para la ejecución de un servicio o producto, evitando de esta forma desperdicios, el cual permite poder obtener un mismo resultado con un menor esfuerzo, de esta forma evitando pérdidas debido a la optimización del tiempo, materiales y dinero.

Por eficiencia podemos entender que es el uso adecuado de nuestros recursos, no solo recursos tangibles sino también intangibles.

Dimensión 2: Eficacia

Empleando las palabras de Sáenz (2014)), manifiestan que: "[...] la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. [...] la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado)" (p.88). Tal como señala Ortega (2016), sostiene que: "La eficacia es el grado con el que se logran los objetivos. [...] se identifica con el logro de las metas, hacer las cosas de manera correcta, hacer las cosas bien para poder alcanzar los objetivos planteados" (p.177).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

Variable	Dimensión	Indicador	Formula
Gestión por procesos	Análisis del proceso	Valor agregado al proceso	VA: valor agregado AV: actividades que agregan valor TA: total de actividades $\frac{AV}{TA} = VA$
	Mejora continua	Control de proceso	CR: control de procesos NR: número de mantenimientos fuera de fecha. TM: total de mantenimiento programados $\frac{NR}{TR} = CR$
Productividad	Eficacia	Cumplimiento de unidades	CU: cumplimiento UA: unidades aptas UP: unidades programadas $\frac{UA}{UP} = CU$
	Eficiencia	Operarios funcionales.	OF: operarios funcionales OA: operarios aptos OP: operarios programados $\frac{OA}{OP} = OF$

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES

Variables	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Si X	No	Si X	No	Si X	No	
Variable independiente: Gestión de almacén							
Dimensión 1: Análisis del proceso	x		x		x		
Dimensión 2: Mejora continua	x		x		x		
Variable Dependiente: Productividad							
Dimensión 1: Eficiencia	x		x		x		
Dimensión 2: Eficacia	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Ate, 18 de junio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. LUJAN CHUCHON HENRY BRANDT** **DNI: 09569284**

Especialidad del evaluador: INGENIERIO INDUSTRIAL / MAGISTER EN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Quiroz calle, JOSE SALOMON

Presente

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

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo **Jennifer Flor Nahui Corcuera**, estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2021 - II, requiero validar los instrumentos con los cuáles recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual obtendré el título profesional de Ingeniero Industrial.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Aplicación de la Gestión de Procesos para Incrementar la Productividad en el Área de Operaciones de la Empresa Wari Service S.A.C 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación.
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de las variables.
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Firma

Jennifer Flor Nahui Corcuera

D.N.I: 76624046

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Variable Independiente

Gestión por Procesos

Según Mateo e Izarbe (2019) infieren sobre la Administración por Procesos que: La administración por procesos es una exclusiva forma de dirigir las organizaciones, de una perspectiva vertical de la organización a una perspectiva horizontal, que facilita administrar como un sistema compuesto por procesos para agradar las pretensiones y expectativas del cliente (p.58).

Dimensión 1: Análisis del `procesos

Como apunta Beltrán et. al (2009) "la identificación y selección de procesos debe provenir de una meditación sobre las ocupaciones llevadas a cabo en la organización, y cómo estas ocupaciones influyen y se orienta hacia una obtención de resultados" (p.31).

Dimensión 2: Optimización del Proceso

Desde la posición de Carvajal (2017), argumenta que: "La optimización de procesos tiene dentro un sistema que examina las oportunidades de optimización en los procesos de una compañía, desde el exámen de causas, el avance de elecciones y la utilización de resoluciones que mejoran la competitividad. [...] Hacer mejor el desarrollo significa incrementar la eficacia del desarrollo (lograr superiores resultados), incrementar la eficacia (utilizando superiores elementos que tenemos) e incrementar la agrado de todos los competidores en el proceso" (p.41)

Variable dependiente:

Productividad

Sáenz (2014), argumenta que: "La productividad consiste en la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados [...], con el propósito de aumentar la capacidad de producción [...]. Conceptos afines son la eficiencia, la competitividad; un concepto complementario es el de eficacia"(p. 88).

Productividad = Eficiencia x Eficacia

Dimensión1: Eficiencia

Según Artacho, M. (2017) La correlación entre los elementos operados en un emprendimiento y los provechos obtenidos con el emprendimiento. Se deduce que la eficacia hablamos de usar menos elementos para lograr un similar propósito. En este asunto de exploración lo que se busca es la actualización de tiempos usados siendo de esta forma más eficaz y resultar más productivos.

A partir de ello, se entiende que se efectúa el uso de recursos mínimos para la ejecución de un servicio o producto, evitando de esta forma desperdicios, el cual permite poder obtener un mismo resultado con un menor esfuerzo, de esta forma evitando pérdidas debido a la optimización del tiempo, materiales y dinero.

Por eficiencia podemos entender que es el uso adecuado de nuestros recursos, no solo recursos tangibles sino también intangibles.

Dimensión 2: Eficacia

Empleando las palabras de Sáenz (2014)), manifiestan que: "[...] la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. [...] la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado)" (p.88). Tal como señala Ortega (2016), sostiene que: "La eficacia es el grado con el que se logran los objetivos. [...] se identifica con el logro de las metas, hacer las cosas de manera correcta, hacer las cosas bien para poder alcanzar los objetivos planteados"

(p.177).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

Variable	Dimensión	Indicador	Formula
Gestión por procesos	Análisis del proceso	Valor agregado al proceso	VA: valor agregado AV: actividades que agregan valor TA: total de actividades $\frac{AV}{TA} = VA$
	Mejora continua	Control de proceso	CR: control de procesos NR: número de mantenimientos fuera de fecha. TM: total de mantenimiento programados $\frac{NR}{TR} = CR$
Productividad	Eficacia	Cumplimiento de unidades	CU: cumplimiento UA: unidades aptas UP: unidades programadas $\frac{UA}{UP} = CU$
	Eficiencia	Operarios funcionales.	OF: operarios funcionales OA: operarios aptos OP: operarios programados $\frac{OA}{OP} = OF$

Fuente: Elaboración propia

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Almonte Ucuñan, HERNAN

Presente

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

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo **Jennifer Flor Nahui Corcuera**, estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2021 - II, requiero validar los instrumentos con los cuáles recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual obtendré el título profesional de Ingeniero Industrial.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Aplicación de la Gestión de Procesos para Incrementar la Productividad en el Área de Operaciones de la Empresa Wari Service S.A.C 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación.
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de las variables.
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Firma

Jennifer Flor Nahui Corcuera

D.N.I: 76624046

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Variable Independiente

Gestión por Procesos

Según Mateo e Izarbe (2019) infieren sobre la Administración por Procesos que: La administración por procesos es una exclusiva forma de dirigir las organizaciones, de una perspectiva vertical de la organización a una perspectiva horizontal, que facilita administrar como un sistema compuesto por procesos para agradar las pretenciones y expectativas del cliente (p.58).

Dimensión 1: Análisis del `procesos

Como apunta Beltrán et. al (2009) "la identificación y selección de procesos debe provenir de una meditación sobre las ocupaciones llevadas a cabo en la organización, y cómo estas ocupaciones influyen y se orienta hacia una obtención de resultados" (p.31).

Dimensión 2: Optimización del Proceso

Desde la posición de Carvajal (2017), argumenta que: "La optimización de procesos tiene dentro un sistema que examina las oportunidades de optimización en los procesos de una compañía, desde el exámen de causas, el avance de elecciones y la utilización de resoluciones que mejoran la competitividad. [...] Hacer mejor el desarrollo significa incrementar la eficacia del desarrollo (lograr superiores resultados), incrementar la eficacia (utilizando superiores elementos que tenemos) y incrementar la agrado de todos los competidores en el proceso" (p.41)

Variable dependiente:

Productividad

Sáenz (2014), argumenta que: "La productividad consiste en la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados [...], con el propósito de aumentar la capacidad de producción [...]. Conceptos afines son la eficiencia, la competitividad; un concepto complementario es el de eficacia"(p. 88).

Productividad = Eficiencia x Eficacia

Dimensión 1: Eficiencia

Según Artacho, M. (2017) La correlación entre los elementos operados en un emprendimiento y los provechos obtenidos con el emprendimiento. Se deduce que la eficacia hablamos de usar menos elementos para lograr un similar propósito. En este asunto de exploración lo que se busca es la actualización de tiempos usados siendo de esta forma más eficaz y resultar más productivos.

A partir de ello, se entiende que se efectúa el uso de recursos mínimos para la ejecución de un servicio o producto, evitando de esta forma desperdicios, el cual permite poder obtener un mismo resultado con un menor esfuerzo, de esta forma evitando pérdidas debido a la optimización del tiempo, materiales y dinero.

Por eficiencia podemos entender que es el uso adecuado de nuestros recursos, no solo recursos tangibles sino también intangibles.

Dimensión 2: Eficacia

Empleando las palabras de Sáenz (2014)), manifiestan que: "[...] la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. [...] la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado)" (p.88). Tal como señala Ortega (2016), sostiene que: "La eficacia es el grado con el que se logran los objetivos. [...] se identifica con el logro de las metas, hacer las cosas de manera correcta, hacer las cosas bien para poder alcanzar los objetivos planteados" (p.177).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

Variable	Dimensión	Indicador	Formula
Gestión por procesos	Análisis del proceso	Valor agregado al proceso	VA: valor agregado AV: actividades que agregan valor TA: total de actividades $\frac{AV}{TA} = VA$
	Mejora continua	Control de proceso	CR: control de procesos NR: número de mantenimientos fuera de fecha. TM: total de mantenimiento programados $\frac{NR}{TR} = CR$
Productividad	Eficacia	Cumplimiento de unidades	CU: cumplimiento UA: unidades aptas UP: unidades programadas $\frac{UA}{UP} = CU$
	Eficiencia	Operarios funcionales.	OF: operarios funcionales OA: operarios aptos OP: operarios programados $\frac{OA}{OP} = OF$

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES

Variables	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	SI X	No	SI X	No	SI X	No	
Variable independiente: Gestión de almacén							
Dimensión 1: Análisis del proceso	SI		SI		SI		
Dimensión 2: Mejora continua	SI		SI		SI		
Variable Dependiente: Productividad							
Dimensión 1: Eficiencia	SI		SI		SI		
Dimensión 2: Eficacia	SI		SI		SI		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): TIENE SUFICIENCIA

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

Ate, 17 de junio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Almonte Ucuñan, HERNAN DNI: 08870069

Especialidad del evaluador: INGENIERO INDUSTRIAL

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES

Variables	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	SI X	No	SI X	No	SI X	No	
Variable independiente: Gestión de almacén							
Dimensión 1: Análisis del proceso	A		A		A		
Dimensión 2: Mejora continua	A		A		A		
Variable Dependiente: Productividad							
Dimensión 1: Eficiencia	A		A		A		
Dimensión 2: Eficacia	A		A		A		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): TIENE SUFICIENCIA

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

Ate, 17 de junio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Quiroz calle, JOSE SALOMON DNI: 06262489

Especialidad del evaluador: INGENIERO INDUSTRIAL

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLARROEL NUÑEZ EDUARDO JULIAN, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA WARI SERVICE S.A.C 2021", cuyo autor es ÑAHUI CORCUERA JENNIFER FLOR, 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, 19 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLARROEL NUÑEZ EDUARDO JULIAN DNI: 07681952 ORCID 0000-0002-1884-2682	Firmado digitalmente por: EVILLARROELN el 19-12- 2021 14:44:22

Código documento Trilce: TRI - 0234790