



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión por procesos y eficiencia en el área de logística de  
IGNIS PERU EIRL, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Suarez Ibarra, Lella Franckeska (ORCID: 0000-0002-9564-0726)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA- PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darnos sabiduría e inteligencia para realizar nuestra investigación; a mi madre, quien es la fortaleza y el motivo de nuestra superación.

### **Agradecimiento**

A nuestro docente asesor, por las enseñanzas y a la Universidad César Vallejo, por orientarnos y a la vez compartir sus conocimientos y así poder lograr nuestra meta planteada.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables, Operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS .....	26
ANEXOS.....	30

## Índice de Tablas

Tabla 1 Tabla cruzada entre gestión por procesos vs Calidad. ....	16
Tabla 2 Tabla cruzada entre gestión de procesos vs Tiempo.....	17
Tabla 3 Tabla cruzada entre gestión de procesos vs Productividad.....	18
Tabla 4 Tabla cruzada entre gestión de procesos vs Eficiencia. ....	19

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022; el tipo de estudio fue aplicado, con un diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformada 20 trabajadores de la entidad. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables gestión por procesos y eficiencia, a la vez, se utilizó el instrumento-cuestionario, que constó de 20 interrogantes para la primera variable y 19 interrogantes para la segunda, de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, entre las variables gestión por procesos y eficiencia, alcanzando una correlación bilateral de 0.729, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre ambas, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

**Palabras clave:** gestión por procesos, eficiencia, trabajadores

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between process management and efficiency in the logistics area of IGNIS PERU EIRL, 2022; the type of study was applied, with a non-experimental design, under a quantitative approach and a correlational level. The population and sample consisted of 50 workers of the entity. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the variables management by processes and efficiency, at the same time, the instrument-questionnaire was used, which consisted of 20 questions for the first variable and 19 questions for the second, according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. It is concluded that there is a considerable degree of positive correlation between the process management and efficiency variables, reaching a bilateral correlation of 0.729, which affirms a directly proportional relationship between the two, at the same time, obtaining a Bilateral Sig. of 0.00 less than 0.05, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative.

Keywords: process management, efficiency, workers

## **I. INTRODUCCIÓN**

Ante la coyuntura actual, la gestión por procesos es una de las herramientas claves para que una empresa logre adaptarse al cambio, asimismo los estudios indican que una buena gestión de procesos, contribuye a generar satisfacción, permitiendo ofrecer productos con calidad con un costo competitivo y orientado a satisfacer cada necesidad del usuario.

Medina, et. al (2019). Con la investigación Procedimiento para la gestión por procesos: método y herramienta de apoyo-Chile, cuya finalidad fue conseguir un enfoque al cliente, alinear estratégicamente y generar una mejora continua. Considerándose en este trabajo y análisis estadístico más de 80 procedimientos de mejora, los cuales fueron ubicados en la literatura, siendo aplicado de forma parcial por 10 años aproximadamente en cerca de 40 empresas de manufactura y servicio, insertando una serie de herramientas ya sea estadístico y criterio de decisión, los cuales permiten el apoyo en la fundamentación científica, así como a reducir el tiempo en la aplicación. A la vez, se mencionó el logro de una exhaustiva representatividad de procesos que contribuían a implementar e integrar un sistema de gestión asociado a la Norma ISO.

Rodríguez y Pérez (2018). Con el artículo Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad-Ecuador, cuya finalidad fue realizar un proceso que permitiera el perfeccionamiento de la gestión de procesos estratégicos, la misma que fue replicada en otras entidades universitarias. Se aplicó este procedimiento mediante (Diagrama de Suppliers-Inputs-Process-Outputs-Customers (SIPOC)), permitió la comprensión de los indicadores que se consideran en la planificación de procesos. De acuerdo a los directivos de la organización mencionaron los siguientes criterios favorables para el proceso de gestión: Pertinencia, relevancia e impacto, confirmando con ello la validez del proceso.

Jiménez, Moreta y Moyolema (2017). Con el artículo Modelo de gestión por procesos en la Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato Ecuador. Cuyo objetivo fue generar un fundamento teórico y metodológico acerca de la gestión por procesos, los cuales permiten optimizar los tiempos en las acciones que ejecuta el personal administrativo, docentes nombrados, contratados y trabajadores de servicio. Entre los resultados hallados se identificó la necesidad de implementar un modelo de gestión por procesos, el cual permitirá la toma de decisiones acertadas,



los cuales permiten el logro de objetivos planteados y llegar a su cumplimiento a cabalidad como organización de estudios superiores.

Buitrago, Espitia y Molano (2017) en su artículo Análisis envolvente de datos para medir la eficiencia en una institución superior: Una revisión del estado del arte, Bogotá-Colombia. Cuyo objetivo es analizar las investigaciones más relevantes acerca de la medición de la eficiencia en organismos, y que para estos casos se utiliza análisis envolventes de datos. De donde se espera que esta información sea útil brindando una base a futuras investigaciones que ejecuten trabajos para medir la eficiencia y cálculo del índice de productividad, empleando esta tecnología de acuerdo a las necesidades y requerimientos específicos. Concluyendo que el DEA se ha empleado de forma amplia para la medición de la eficiencia en la educación, encontrando 254 entradas y 230 salidas, de donde para ser analizadas fueron agrupados en cuatro y tres categorías respectivamente.

García, Galarza y Altamirano (2017). Desarrollo un artículo acerca de la Importancia de la administración del capital de trabajo en una Pyme-Ecuador. Cuyo objetivo fue el análisis de la relevancia de una eficiente administración del capital de trabajo, siendo esto considerado una estrategia para el logro de la operatividad de las Pymes y, su estabilidad en el tiempo. Para ello se realizó un análisis de las teorías acerca del capital de trabajo, el método de cálculo y, la revisión de información acerca de la gestión del capital de trabajo en una Pyme de Latinoamérica. En los resultados determinaron que el capital de trabajo es una de las herramientas financieras que todo gestor tiene que prestar atención, ya que este permite que las empresas puedan sobrevivir en sus inicios de vida.

Córdova y Rojas (2018). En el artículo Eficiencia del control interno en una microempresa: Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años-Perú, cuya finalidad fue la búsqueda sistemática de investigaciones científicas, los cuales se publicaron a nivel nacional e internacional en ciertas o y bibliotecas sobre el control interno de MYPES. Concluyendo que estas investigaciones no cubren con el total o estándar de publicación planteados.

El actual estudio se realizó en Ignis Perú EIRL, el cual se encuentra ubicado en Surco- Lima. Asimismo, se percibe que el área de almacén está presentando ciertas falencias en el área logística, identificándose la falta de procesos definidos, dificultades burocráticas en los procesos logísticos, falta de planeamiento con

objetivos claros y medibles y falta en la estandarización de los procesos, los mismos que estarían trayendo como consecuencia una falta de eficiencia y eficacia en las actividades del área. De acuerdo a lo descrito anteriormente, el presente estudio pretende determinar una existente relación de la gestión por procesos y la eficiencia, la misma que ayudaría a brindar alternativas de solución.

**Problema general:** ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022?

**Problemas Específicos:** ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos y la calidad en el área logística de Ignis Peru Eirl, 2022?; ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos y el tiempo en el área logística de Ignis Peru Eirl, 2022?; ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos y la productividad en el área logística de Ignis Peru Eirl, 2022?

El trabajo se justifica de manera teórica, ya que emplea fundamentos, metodologías y herramientas prácticas y fiables de diversos autores en base a nuestra temática estudiada, permitiendo identificar una existente problemática en el área logística de Ignis Peru Eirl. Además, tiene una justificación práctica ya que se aplicará un método científico, ayudando a la mejora de la eficiencia en los procesos del área, siendo ser referente para posteriores estudios. A nivel metodológico, nos basaremos en métodos y procedimientos científicos para la obtención de resultados, los mismo que servirán de aporte en conocimientos y buenas prácticas en mejora de los procesos el área logística.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

**Objetivos específicos:** Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

Determinar la relación entre la gestión por procesos y el tiempo en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

**Hipótesis General:** H1: Si existe una relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022; No existe una relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Rodríguez (2017). Con el estudio Propuestas de implementación de la Gestión por Procesos en las actividades misionales y de apoyo de la Fundación Desayunitos. Bogotá-Colombia. De donde se propuso la elaboración de propuestas para implementar una buena gestión, siendo un trabajo netamente descriptivo. Concluyéndose que la obtención de aportes relevantes que se obtienen a posterior de generar propuestas de implementación, considerando que existirá más claridad y control para la ejecución de acciones, permitiendo medir el cumplimiento del proceso a través de indicadores de gestión.

Navarro (2017). Con el estudio Análisis de la eficacia y eficiencia de un sistema concesional de servicio público de transporte - Madrid. Teniendo como finalidad analizar la eficacia y eficiencia de las líneas de metro ligero, las mismas que se construyeron y se pusieron en funcionamiento a través de un sistema de concesión. De donde se utilizó tres métodos: Análisis costo-beneficio (ACB), análisis multicriterio (AMC) y, el método de simulación Montecarlo (SM). Concluyendo que al ejecutar este tipo de análisis y, a pesar de los aspectos positivos que genera las líneas de metro ligero analizados, no se denota la compensación de los elevados costos de construcción y mantenimiento.

Avellón (2015). El trabajo acerca de “La eficiencia y la productividad de una comunidad autónoma española: Aplicación del análisis envolvente de datos”. Asimismo, se plantearon estimar la eficiencia técnica y la determinación del cambio productivo. Siendo su estudio un trabajo empírico acerca de la gestión tributaria, concluyendo que estudiar los aspectos de tributo descentralizado es relevante por las funciones primordiales brindadas a los gobiernos descentralizados, los cuales tienen a emplear más de la mitad de los gastos públicos.

Chanduvi, (2016). Con el estudio Gestión por procesos en el mejoramiento de la eficacia y eficiencia de la UGEL. El propósito primordial del estudio fue desarrollar una gestión por procesos para mejorar la eficacia y eficiencia en la organización investigada. Planteando una metodología que puede ser aplicable a cualquier situación que se requiera la toma de decisiones con respecto a entornos del estado. Concluyendo que, el generar la implementación de un modelo de gestión permite alcanzar resultados prácticos, incluyendo la mejora de la eficacia y eficiencia, de donde se alcanzó la reducción de un 63.89%, y se logró un incremento hasta de

cuatro veces de las unidades procesadas a diario. A la vez se demostró que las técnicas de línea esbelta permiten resultados prácticos, esto se ve comprobado cuando las organizaciones se encuentran con restricciones para cumplir expectativas de los usuarios en donde solicitan calidad de servicio.

Aranda, et. al, (2018). Con el trabajo gestión por procesos como medida para el mejoramiento de la eficacia en el cumplimiento del objetivo institucional del Minagri. Cuya finalidad primordial fue apoyar en la mejora de la gestión por procesos, al identificar el proceso desde el nivel 0, como un medio de apoyo al logro de los objetivos planteados a nivel institucional. El tipo de investigación es cualitativa, requiriendo la presencia del investigador, al observar desde un ambiente natural en donde se desenvuelve cada individuo al recabar los datos. Iniciándose el trabajo empleando la observación, analizando las funciones y la distribución de documentos de gestión, la muestra estuvo conformada por los usuarios de la organización, siendo 14 profesionales y directores. Concluyendo que, al efectuarse la gestión por procesos, aquella que también se consideró para trabajar en línea de forma independiente, ya que está demostrado que una coordinación ausente, posee resistencia para adaptarse a nuevas estrategias de trabajo.

De La Cruz (2018). En el trabajo Gestión por procesos para la mejora de la eficiencia en la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural, cuya finalidad fue aplicar la gestión por procesos como herramienta para la mejora, creando valor en la satisfacción de cada necesidad de la población rural y, permitiendo conocer, catalogar y prevalecer cada proceso estratégico, misional y de apoyo. Su metodología consistió en las cinco etapas para implementar la gestión de procesos, las cuales permiten mejorar los procedimientos críticos identificados. Se concluye que mediante una implementación de gestión por procesos se observa mejor al evaluar el flujo de procesos y, a posterior segmentarlo, analizando, evaluando y a posterior identificar apropiadamente el proceso crítico.

Leal y Quispe (2018) Con el trabajo Gestión por procesos para el mejoramiento de la eficiencia operativa del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca, cuya finalidad fue la generación de una propuesta de gestión de procesos para el mejoramiento de la eficiencia operativa. Trabajo descriptivo, cuantitativo y propositivo. Los resultados brindaron como conclusión que posee deficiencias en el aspecto administrativo, careciendo de mapas de procesos y de

manuales de funcionamiento, siendo una gran amenaza la competencia. A la vez se identificó que sus objetivos están planteados a corto plazo, como la contratación de un nuevo odontólogo, siendo un factor a considerar las especializaciones.

Arteaga (2019). En el trabajo Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad. Buscando encontrar la influencia de la variable gestión en la competitividad. Siendo un estudio no experimental-correlacional, causal transaccional o transversal, aplicándose el método inductivo-deductivo. A posterior de los resultados que se obtuvieron se realizó una propuesta y una alternativa de solución en pro de un proceso aplicado en la organización, generando mayor énfasis en los aspectos que la población asegurada considera como primordial, conllevando a un incremento del nivel de competitividad.

Quispe y Pérez, (2016). Cuyo propósito primordial fue determinar cómo se relaciona la gestión por procesos en la productividad laboral en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, Empleando como método un diseño no experimental-correlacional, siendo a la vez cuantitativo-inductivo y deductivo, a través de un trabajo transversal y con un estudio explicativo. Su población seleccionada fueron los ocho trabajadores del área de créditos, utilizando la encuesta con la intención de recoger resultados, contando este instrumento con 23 ítems, de donde 6 de ellos se dirigieron a su variable independiente y el restante a la dependiente, empleando el SPSS vrs-24, para conllevar a la realización de tablas y procesos estadísticos. Dentro de los resultados encontrados se encontró la relación entre las variables estudiadas, siendo significativa a la vez.

#### **Asimismo, se detalla la teoría de la variable gestión por procesos**

**Moreno** (2018). Gestión de procesos se refiere al análisis de las empresas desde un aspecto funcional, comprendiéndose como un conjunto de procedimientos, los cuales están se vincular entre sí, trazando una malla transversal en la empresa, destacando la imagen a nivel de departamento que ofrecen los organigramas.

Ponce (2016). El autor la describe como un principio para el empleo de una mejor práctica, con la intención de mejorar, incrementar la eficiencia y eficacia en los procedimientos organizacionales, buscando obtener ventajas competitivas que se sostienen en la empresa.

Bravo (2015). Especifica que es una disciplina en el aspecto de gestión, beneficiando a las organizaciones en su orientación, de donde permite la identificación, el modelo, diseño, control y mejora, permitiendo un beneficio en los procesos de la organización logrando la fidelidad de los usuarios, no obstante, el término proceso no está referido a procesos computacionales sino organizacionales.

**Etapas;** Portero, (2016) especifica la implementación de la gestión bajo cinco etapas específicas, una tras de otra: Establecer el proceso, Hacer un registro de los procesos, Categorizarlos, Plano de procesos y Elección de los procesos.

**Elementos de un Proceso:** Pérez (2010) indica 03 de ellos:

**Input** (Entrada principal), se le denominada al producto que es adjudicado por un proveedor -interno o externo- por lo que este sale de otro proceso anterior, el cual preside a una cadena de valor, o de procesos por un proveedor o usuario.

**Proceso** (sucesión de acciones), referido a las acciones que se ejecutan considerando los recursos que se poseen y los que se requiere, siendo un aspecto principal para ejecutar las acciones adecuadamente desde la primera vez que se imparten. Algunas de ellas son la entrada lateral, es decir inputs requeridas para su ejecución de los procesos, pero cuya existencia no la desencadena. De donde se posee sistemas de control, siendo estos el indicador para el funcionamiento y lograr satisfacer a los clientes.

**Output** (salida), referido al producto y la calidad que se obtuvo con respecto al estándar del procesamiento, el cual percibe el usuario. Output significa que va dirigido a un usuario –ya sea interno o externo- el final de este componente significa que un usuario ha generado un ingreso. Por ende, se debe considerar que todo proceso Output debe generar un valor intrínseco, conmensurable para el usuario.

**Factores del proceso:** Según Pérez (2010), estos son:

**Personas:** Se refiere al personal a cargo o miembros de los equipos de procesamiento, los cuales poseen el conocimiento necesario, las destrezas y talento, es decir seres competitivos.

**Materiales:** Se refiere a los insumos requeridos, información hoja de MSDS (son parte importante en el proceso de servicio) con el requisito adecuado para su uso, estando el departamento de compras como el responsable.

**Recursos físicos:** En este aspecto se considera el lugar o construcción, maquinarias, instrumentos, sistema operativo; los mismos que deben poseer condiciones apropiadas para su uso. Por lo mismo esta referido al proceso de gestión de proveedores para el servicio de mantenimiento.

**Métodos / planificación del proceso:** Se refiere a la forma en que empleamos un recurso, ya sea como se procesa, el método que se emplea, la instrucción, entre otros. Incluyendo la forma para medir y hacer seguimiento, es decir: Cómo está funcionando el proceso, evaluación del proceso y medir la satisfacción del usuario. Los procesos, método de trabajo, procesamientos, manuales, instrucciones técnicas, entre otros. Logrando la descripción de las diferentes formas de emplear un recurso, quién actúa, cómo, cuándo y cómo. Incluyendo el método para medir y realizar seguimiento del: Funcionamiento de un proceso (medir o evaluar), producto del proceso (medir el cumplimiento), satisfacción del usuario (medición de la satisfacción). Se puede indicar que un proceso se encuentra controlado cuando los resultados que obtiene son estables en el tiempo y hasta llegando a ser pronosticados, logrando poseer la conformidad de la entrada. Pero en la situación de poseer malos funcionamientos se debe identificar el factor de origen, considerándose necesario para orientar la acción de mejora (gestión de calidad).

**Medio Ambiente:** Referido al lugar donde se ejecuta la acción. Los procesos son controlados cuando los resultados que se obtienen son constante y previsible en el tiempo, lo que implica el dominio de estos factores.

**Dimensiones:** de acuerdo al autor Loreto (2014) indica los siguientes:

**Los Procesos Estratégicos:** Se desarrollan para dirigir de manera adecuada los resultados que busca obtener una organización. Para conseguir ello se debe generar ciertos aspectos que permiten monitorear y evaluar cada proceso.

**Los procesos Operativos o Misionales:** Referida a procesos que buscan desarrollar una necesidad de los ciudadanos o de aquel sujeto de recepción un bien o servicio. Todo ello se relaciona a la cadena de valor. Considerando que para evaluar el logro de cumplimiento se requiere evaluar de forma periódica el actuar de la organización. Conllevando a un conocimiento de los procesos hacia el perfeccionamiento.

**Los Procesos de Apoyo o Soporte:** Dirigidos a dar soporte y apoyo. Este aspecto orienta su trabajo con los procesos estratégicos. Definiéndose el proceso de operación a ejecutar. Teniendo en cuenta la cadena de valor.

**A continuación, se detalla cada una de las teorías de nuestra la variable eficiencia**

La Real Academia Española (2018) la especifica como la Capacidad de disposición de algo o alguien buscando lograr un efecto, y eficacia está dirigido a la capacidad de lograr las propuestas u objetivos propuestos. Es decir, desde un aspecto general la eficiencia se dirige al recurso utilizado y el resultado obtenido, por lo mismo es un aspecto muy respetado por las empresas, ya que en la acción está dirigida al cumplimiento de metas, teniendo recursos limitados y en condiciones complejas en su mayoría.

Andrade (2018) define la eficiencia como el término utilizado para medir la actuación de un sistema económico, que busca alcanzar objetivos específicos, disminuyendo el uso de recursos.

Ventura, (2015). La eficiencia es la proximidad macroeconómica, se considera una organización productiva cuando en un lapso de tiempo el funcionamiento de la misma se define por la relación, por lo mismo se considera eficiente.

Según Saucedo (2019), manifiesta que es una característica que diferencia a cualquier empresa y refuerza los objetivos planteados, de esta forma optimizar recursos como el tiempo, el material y el talento humano de manera eficiente y eficaz.

**Importancia:** de acuerdo al autor, Aguilar (2018) su importancia radica en que representa la ejecución de actividades para la optimización de recursos, por lo que las actividades se planifican de tal manera que todo se lleve a cabo de manera uniforme, de acuerdo con las medidas tomadas con la finalidad de conseguir productos y/o servicios de un nivel alto de calidad.

**Factores:** de acuerdo al autor Lázaro (2020), describe los siguientes:

**Capacidad y habilidades del colaborador:** Se cree que los empleados amplían sus conocimientos a través de las actividades adecuadas porque las habilidades adquiridas son más eficientes y los objetivos se alcanzan mejor; **Tecnología y equipos:** Contar con la última tecnología y equipos es fundamental para simplificar las operaciones, ahorrar tiempo para obtener los resultados deseados y aumentar



la productividad en años anteriores; **Procedimientos y normas:** Es necesario seguir un proceso de actividad coherente, un procedimiento para asegurar la realización de productos de alta calidad.: **Sistema de Evaluación,** Incentivo y Reconocimiento: Para lograr los resultados esperados, incluyendo ganancias más rentables para la empresa, es necesario utilizar un sistema de evaluación para identificar áreas de mejora, visualizar la producción continua e implementar planes de incentivos para los empleados. No reducirán la producción, que es un factor clave para garantizar que el empleado participe en lograr el objetivo de la empresa. **Entrada utilizada:** Se dice que la empresa revisa la cantidad de producto consumido, luego calcula los costos operativos y ve que todo va de acuerdo al plan para predecir acciones contra cualquier riesgo. **Estándares:** Aguilar (2018) estos estándares juegan un papel más importante porque brindan la oportunidad de examinar los procesos internos de negocios que realmente brindan el mayor valor a la organización. Estas son las cosas que deben priorizarse, las más conocidas y la mejor asignación de recursos. Cada indicador debe tener los siguientes estándares o características para asegurar una toma de decisiones efectiva basada en las mejores condiciones de análisis: a) Realidad: Debe ser alcanzable y asegurar que exista una relación lógica entre los recursos utilizados para medirlo y el valor que aporta; b) Medible: Debe ser medible en frecuencia o cantidad; c) Fácil de entender: Debe ser fácil de entender y reconocer por todos los que lo utilicen; d) Controlable: debe poder ser monitoreado

**Dimensiones:** de acuerdo al autor Tapia y Mendoza (2019), determino las dimensiones descritas:

**Calidad:** Incluye una serie de tareas y procesos encaminados a mejorar la organización interna para mejorar su capacidad para lograr diversos objetivos políticos y operativos.

**Tiempo:** Se refiere al tiempo requerido para seleccionar productos del almacén. Optimizando esta dimensión, se puede mejorar la eficiencia operativa.

**Productividad:** Todo el personal que trabaja en el campo de la seguridad debe estar capacitado para encontrar rápidamente una solución al problema encontrado en el campo, de manera que, con los conocimientos que tienen, puedan desempeñar sus funciones con confianza y mejorar su desempeño.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** Fue aplicada. Las cuales está centrada en dar soluciones a problemas que fueron debidamente identificados; Bernal (2016) El autor indica que aquí se hace uso de un conocimiento ya existente en diferentes áreas, con la finalidad de ponerla en práctica, la misma que generaría el surgimiento no sólo de un nuevo hecho, sino también información, resultando de mucha ayuda para posteriores teorías.

**Diseño:** Se realizó como no-experimental, esto ya se elaboró sin manipular de manera deliberada cada variable en estudio y en un solo momento. El autor indica que solo se centra en la observación de algún fenómeno para finalmente analizarlo(Hernández et al., 2018, p. 120).

Asimismo, el trabajo fue correlacional, cuya finalidad fue conocer lo niveles de asociación existentes entre dos o más conceptos, (Hernández et al., 2014, p. 120).

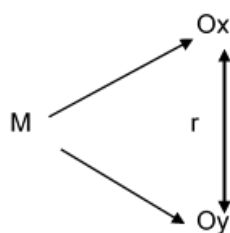
#### **Dónde:**

M: Muestra

Ox. Variable 01

Oy. Variable 02

R: Relación entre variables



## **3.2. Variables, Operacionalización**

### **V.1. Gestión por procesos**

#### **Definición conceptual:**

Moreno (2018). Se refiere al análisis de las empresas desde un aspecto funcional, comprendiéndose como un conjunto de procedimientos, los cuales están se vincular entre sí, trazando una malla transversal en la empresa, destacando la imagen a nivel de departamento que ofrecen los organigramas.

#### **Definición operacional:**

El estudio indicado se enfoca en la aplicación del instrumento el mismo que es medido a través de las dos dimensiones indicadas

#### **Dimensiones:**

##### **Procesos Estratégicos**

#### **Indicadores:**

- Orientación por resultados
- Creación de dispositivo

##### **Procesos Operativos o Misionales**

#### **Indicadores:**

- Necesidades del usuario
- Cadena de valor
- Evaluación de procesos
- Mejora continua

##### **Procesos de Apoyo o Soporte**

#### **Indicadores:**

- Estrategias de operación

**Escala de medición:** Ordinal

## **V.2. Eficiencia**

### **Definición conceptual:**

La Real Academia Española (2018) la especifica como la Capacidad de disposición de algo o alguien buscando lograr un efecto, y eficacia está dirigido a la capacidad de lograr las propuestas u objetivos propuestos

### **Definición operacional:**

El estudio indicado se enfoca en la aplicación del cuestionario el mismo que es medido a través de las tres dimensiones indicadas

### **Dimensiones:**

#### **Calidad**

##### **Indicadores:**

- Nivel de tareas
- Nivel de procesos
- Cumplimiento de objetivos

#### **Tiempo**

##### **Indicadores:**

- Tiempos de abastecimiento
- Tiempo de producción
- Tiempo de distribución

#### **Productividad**

##### **Indicadores:**

- Eficiencia de materiales
- Eficiencia de maquinaria
- Eficiencia de mano de obra

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Se denomina como el universo de la investigación, también se le considera al grupo de elementos u personas, Se le considera al universo del estudio. Siendo un grupo ya sea de algún elemento o individuos, los mismo que poseen alguna característica similar en un tiempo determinado convirtiéndolo en objeto de estudio, sobre el cual se basara cada resultado (Ríos, 2017), Nuestra población considerada será de 20 trabajadores en el área logística de IGNIS PERU EIRL,

**Muestra:** constituido por el subconjunto de la población, la misma que se estudiará recopilando datos, siendo fundamental su delimitación exacta y clara, Caballero (2014) En base a lo expuesto, para la presente investigación nuestra muestra será de 20, la misma que la población

**Muestreo:** Guerrero y Guerrero, (2014) indican que esta referida a los muestreos no probabilísticos o también denominadas dirigidas, en el que se deduce un proceso selectivo no muy formal, este estudio es aquel que solicita elegir un individuo con alguna particularidad específica. A la vez, el autor indica que el actual estudio incluye ciertas muestras caracterizadas en la selección de la intención de cada individuo estudiar mediante una muestra. De acuerdo a lo indicado el estudio será muestreo no probabilístico.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** utilizamos una Encuesta. , la cual utiliza herramientas, instrumentos o medios que se hacen necesarios en las investigaciones de cualquier orden (Pimienta y De la Orden (2017, p. 315)

**Instrumento:** Se empleó un cuestionario, descrito por Fábregas, Meneses, Rodríguez y Helene, (2016). Indicaron que se efectúa de manera escrita mediante una relación de preguntas. De acuerdo a ello el actual estudio se empleó dos cuestionarios con un total de 29 preguntas para ambas variables en estudio

**Validez:** Creswell & Creswell (2018), sostienen que es un conjunto de opiniones que pueden brindar profesionales expertos sobre la estructuración de la operacionalización de las variables. El proceso se realizará mediante un juicio de expertos, esta medición se efectúa por un grupo de especialistas para contrastar la validez de los ítems.

**Confiabilidad:** Sánchez, Reyes y Mejía, (2018) se le denomina a la capacidad que tienen diversos instrumentos, la misma que posee cierta exactitud en cada resultado obtenido, el mismo que se realiza a un mismo objeto, pero en diversos momentos, para el cual se elaboró una prueba piloto haciendo uso del Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Según Arias (2020) El proceso sistemático para la recolección de la información, se realiza de la manera siguiente: (a) Se solicitará a la empresa el permiso correspondiente para efectuar la investigación, así como para la recolección de los datos. (b) Se procederá a enviar el instrumento vía correo electrónico o online a los 20 empleados administrativos y operativos con vínculo laboral en la empresa. (c) Seguidamente se llevará a cabo el proceso estadístico pertinente para la consecución de los hallazgos y establecimiento de discusiones y conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según Guiaja, (2019). Este procedimiento obedece primero a un análisis, mediante estadísticas descriptivas. A la vez, se desarrollará el análisis inferencial, en donde se realizó la prueba de hipótesis para conocer la conducta de cada variable y dimensión que se aproxima al comportamiento normal. Luego de ello, se podrá decidir si es que se usarán técnicas estadísticas paramétrica o no paramétricas. Se procesará a través del SPSS-Vers.-26, obteniendo representaciones gráficas y numéricas correspondientes a los indicadores, dimensiones y variables analizadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo al autor, el trabajo se estableció de acuerdo a los siguientes.

Los valores éticos se corresponden con la concepción moral normada por principios y valores que deben prevalecer en la génesis de todo proceso científico que se valga de las disciplinas inmersas, en este caso, en las ciencias administrativas, para abordar realidades en los negocios. Desde la perspectiva de la temática objeto de estudio, se aborda la gestión administrativa y satisfacción laboral como elementos relevantes en el comportamiento equilibrado de las organizaciones y como disciplinas intervinientes en este hecho científico, partiendo de los ámbitos de aplicación. Por tanto, el estudio está inmerso en los siguientes aspectos éticos: Valor social o científico del estudio, validez científica y selección equitativa de sujetos. (Rodríguez y Huamanchumo, 2015).

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se procede a describir el resultado de acuerdo al instrumento.

**Objetivo Específico 01:** Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

H1: Si existe una relación entre la gestión por procesos y la calidad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

H0: No existe una relación entre la gestión por procesos y la calidad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

Tabla 1

Tabla cruzada entre gestión por procesos vs Calidad.

		Calidad			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión por procesos	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,724** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%	
	Optimo	0,0%	15,0%	<b>80,0%</b>	95,0%	
Total		0,0%	15,0%	85,0%	100,0%	

Nota: En relación a nuestra tabla 01, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable gestión por procesos y dimensión calidad con el  $r = 0,724$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la gestión por procesos influye directamente con la calidad.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 01, empleamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la gestión por procesos influye de forma óptima con la calidad con un 80.0%.

En relación a nuestro análisis inferencial en el área logística de Ignis Perú EIRL, debería poner énfasis en la gestión por proceso y de esa manera mejorar la calidad.

**Objetivo Específico 02:** Determinar la relación entre la gestión por procesos y el tiempo en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

H1: Si existe una relación entre la gestión por procesos y el tiempo en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

H0: No existe una relación entre la gestión por procesos y el tiempo en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

*Tabla 2*

*Tabla cruzada entre gestión de procesos vs Tiempo.*

		Tiempo			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión de procesos	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,628** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%	
	Optimo	0,0%	20,0%	<b>75,0%</b>	95,0%	
Total		0,0%	20,0%	80,0%	100,0%	

Nota: En relación a nuestra tabla 02, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable gestión por procesos y dimensión tiempo con el  $r = 0,628$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la gestión por procesos influye directamente con el tiempo. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 02, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la gestión por procesos influye de forma óptima con el tiempo con un 80.0%.

En relación a nuestro análisis inferencial en el área logística de Ignis Perú EIRL, debería poner énfasis en la gestión por proceso y de esa manera optimizar el tiempo.



**Objetivo Específico 03:** Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

H1: Si existe una relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

H0: No existe una relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

Tabla 3

Tabla cruzada entre gestión de procesos vs Productividad.

		Productividad			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión de procesos	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,724** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%	
	Optimo	0,0%	15,0%	<b>80,0%</b>	95,0%	
Total		0,0%	15,0%	85,0%	100,0%	

Nota: En relación a nuestra tabla 03, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable gestión por procesos y dimensión productividad con el  $r = 0,724$ , aseverando una existente correlación positiva considerable entre ambas, entonces la gestión por procesos influye directamente en la productividad.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 03, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la gestión por procesos influye de forma óptima la productividad con un 80.0%.

En relación a nuestro análisis inferencial en el área logística de Ignis Perú EIRL, debería poner énfasis en la gestión por proceso y de esa manera mejorar la productividad.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

H1: Si existe una relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

H0: No existe una relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

Tabla 4

Tabla cruzada entre gestión de procesos vs Eficiencia.

		Eficiencia			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión por procesos	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,729** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%	
	Optimo	0,0%	15,0%	<b>80,0%</b>	95,0%	
Total		0,0%	15,0%	85,0%	100,0%	

Nota: En relación a nuestra tabla 04, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las variables gestión por procesos y eficiencia con el  $r = 0,729$ , aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la gestión por procesos influye directamente en la eficiencia.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis general, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se procedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la gestión por procesos influye de forma óptima la eficiencia con un 80.0%.

En relación a nuestro análisis inferencial en el área logística de Ignis Perú EIRL, debería poner énfasis en la gestión por proceso y de esa manera mejorar la eficiencia.

## V. DISCUSIÓN

Procedemos a discutir nuestros resultados, los mismos que se contrastan con otras investigaciones realizadas o teorías de acuerdo a cada una de nuestras variables en estudio.

De acuerdo al Objetivo general, se empleó el Rho de *Spearman*, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las variables *gestión por procesos* y *eficiencia* con el  $r = 0,729$ , aseverando que existe una correlación *positiva considerable entre ambas*, entonces la *gestión por procesos* influye directamente *en la eficiencia*. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis *general*, utilizamos el Rho de *Spearman* y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se procedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación *positiva considerable*, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la *gestión por procesos* influye de forma óptima *la eficiencia* con un *80.0%*. Los resultados encontrados lo podemos comparar con los estudios del autor Chanduvi, (2016). Con el estudio Gestión por procesos en el mejoramiento de la eficacia y eficiencia de la UGEL. El propósito primordial del estudio fue desarrollar una gestión por procesos para mejorar la eficacia y eficiencia en la organización investigada. Planteando una metodología que puede ser aplicable a cualquier situación que se requiera la toma de decisiones con respecto a entornos del estado. Concluyendo que, el generar la implementación de un modelo de gestión permite alcanzar resultados prácticos, incluyendo la mejora de la eficacia y eficiencia, de donde se alcanzó la reducción de un 63.89%, y se logró un incremento hasta de cuatro veces de las unidades procesadas a diario. A la vez se demostró que las técnicas de línea esbelta permiten resultados prácticos, esto se ve comprobado cuando las organizaciones se encuentran con restricciones para cumplir expectativas de los usuarios en donde solicitan calidad de servicio, Asimismo, también la podemos comparar con los estudios de los autores Aranda, et. al, (2018). Con el trabajo gestión por procesos como medida para el mejoramiento de la eficacia en el cumplimiento del objetivo institucional del Minagri. Cuya finalidad primordial fue apoyar en la mejora de la gestión por procesos, al identificar el proceso desde el nivel 0, como un medio de apoyo al logro de los objetivos planteados a nivel institucional. El tipo de investigación es

cualitativa, requiriendo la presencia del investigador, al observar desde un ambiente natural en donde se desenvuelve cada individuo al recabar los datos. Iniciándose el trabajo empleando la observación, analizando las funciones y la distribución de documentos de gestión, la muestra estuvo conformada por los usuarios de la organización, siendo 14 profesionales y directores. Concluyendo que, al efectuarse la gestión por procesos, aquella que también se consideró para trabajar en línea de forma independiente, ya que está demostrado que una coordinación ausente, posee resistencia para adaptarse a nuevas estrategias de trabajo.

De acuerdo al primer objetivo específico se empleó el Rho de *Spearman*, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable *gestión por procesos* y dimensión *calidad* con el  $r = 0,724$ , aseverando que existe una correlación *positiva considerable entre ambas*, entonces la *gestión por procesos* influye directamente con *la calidad*. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 01, utilizamos el Rho de *Spearman* y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación *positiva considerable*, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la *gestión por procesos* influye de forma óptima con la *calidad* con un 80.0%. Los estudios indican la importancia de la gestión por procesos la cual se corroboró con el trabajo de Rodríguez (2017). Con el estudio Propuestas de implementación de la Gestión por Procesos en las actividades misionales y de apoyo de la Fundación Desayunitos. Bogotá-Colombia. De donde se propuso la elaboración de propuestas para implementar una buena gestión, siendo un trabajo netamente descriptivo. Concluyéndose que la obtención de aportes relevantes que se obtienen a posterior de generar propuestas de implementación, considerando que existirá más claridad y control para la ejecución de acciones, permitiendo medir el cumplimiento del proceso a través de indicadores de gestión. A la vez, el presente estudio está relacionado con la variable calidad, la misma que la describe el autor Tapia y Mendoza (2019) Incluye una serie de tareas y procesos encaminados a mejorar la organización interna para mejorar su capacidad para lograr diversos objetivos políticos y operativos.

De acuerdo al segundo objetivo específico se empleó el Rho de *Spearman*, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable *gestión por procesos* y dimensión *tiempo* con el  $r= 0,628$ , aseverando que existe una correlación *positiva considerable entre ambas*, entonces la *gestión por procesos* influye directamente con *el tiempo*. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 02, utilizamos el Rho de *Spearman* y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación *positiva considerable*, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la *gestión por procesos* influye de forma óptima con *el tiempo* con un 80.0%. De acuerdo a los resultados encontrados, lo podemos comparar con el autor De La Cruz (2018). En el trabajo Gestión por procesos para la mejora de la eficiencia en la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural, cuya finalidad fue aplicar la gestión por procesos como herramienta para la mejora, creando valor en la satisfacción de cada necesidad de la población rural y, permitiendo conocer, catalogar y prevalecer cada proceso estratégico, misional y de apoyo. Su metodología consistió en las cinco etapas para implementar la gestión de procesos, las cuales permiten mejorar los procedimientos críticos identificados. Se concluye que mediante una implementación de gestión por procesos se observa mejor al evaluar el flujo de procesos y, a posterior segmentarlo, analizando, evaluando y a posterior identificar apropiadamente el proceso crítico. Asimismo, el anterior estudio tiene mucha relación con la variable tiempo la misma que indicado por el autor Tapia y Mendoza (2019) Se refiere al tiempo requerido para seleccionar productos del almacén. Optimizando esta dimensión, se puede mejorar la eficiencia operativa.

De acuerdo al tercer objetivo específico se empleó el Rho de *Spearman*, la misma que alcanzó una correlación bilateral de la variable *gestión por procesos* y dimensión *productividad* con el  $r= 0,724$ , aseverando que existe una correlación *positiva considerable entre ambas*, entonces la *gestión por procesos* influye directamente *en la productividad*. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 03, utilizamos el Rho de *Spearman* y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación *positiva considerable*, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la

*gestión por procesos* influye de forma óptima *la productividad* con un 80.0%. Los resultados encontrados lo podemos contrastar con el trabajo elaborado por los autores Quispe y Pérez, (2016). Cuyo propósito primordial fue determinar cómo se relaciona la gestión por procesos en la productividad laboral en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, Empleando como método un diseño no experimental-correlacional, siendo a la vez cuantitativo-inductivo y deductivo, a través de un trabajo transversal y con un estudio explicativo. Su población seleccionada fueron los ocho trabajadores del área de créditos, utilizando la encuesta con la intención de recoger resultados, contando este instrumento con 23 ítems, de donde 6 de ellos se dirigieron a su variable independiente y el restante a la dependiente, empleando el SPSS vrs-24, para conllevar a la realización de tablas y procesos estadísticos. Dentro de los resultados encontrados se encontró la relación entre las variables estudiadas, siendo significativa a la vez.

## VI. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.729, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre las variables gestión por procesos y eficiencia, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
2. En referencia al objetivo 01, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.724, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la variable gestión por proceso y la dimensión calidad, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
3. En referencia al objetivo 02, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.628, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la variable gestión por proceso y la dimensión tiempo, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
4. Finalmente, en relación al objetivo 03, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.724, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre la variable gestión por proceso y la dimensión productividad, a la vez, obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## **VII. RECOMENDACIONES**

En relación al objetivo general y debido a una existente correlación positiva considerable de las variables gestión por procesos y eficiencia, se recomienda a los responsables del área logística de Ignis Perú EIRL, la implementación de planes para la gestión por procesos, el mismo que incluya procesos orientados al cumplimiento de objetivos de acuerdo a las necesidades de cada usuario y una evaluación de cada proceso, la misma que traería como consecuencia mejorar la eficiencia brindando productos de calidad, en el tiempo requerido y brindando productividad a la institución.

Se recomienda a los responsables del área logística de Ignis Perú EIRL, la aplicación de estrategias para la gestión por procesos la misma que este orientando a los resultados y enfocados a las necesidades de cada cliente, la misma que ayudar a la calidad del servicio, mejorando el nivel de tareas y procesos dando cumplimiento a los objetivos planteados

Se recomienda a los responsables del área logística de Ignis Perú EIRL, la formulación de planes para la gestión por procesos, tomando en cuenta las necesidades del usuario, evaluando cada proceso interno y nuestra cadena de valor, permitiendo mejorar los tiempos de abastecimiento, producción y distribución empresarial.

Se recomienda a los responsables del área logística de Ignis Perú EIRL, la ejecución de estrategias para la gestión por procesos a través de la optimización de los procesos de soporte mediante la aplicación de estrategias operacionales, permitiendo mejorar la productividad, a través de la eficiencia de materiales, maquinaria y mano de obra.



## REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2018). *De emprendedor a empresario*. Grupo Editorial Patria.
- Andrade, A. (22 de agosto de 2018). Análisis del ROA, ROE Y ROI. *Contadores & Empresas*. 332 (2), P. 53 – 55
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis, guía para la elaboración. Arequipa. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.
- Aranda, M. Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri. (Tesis pregrado). Universidad del Pacifico. Perú. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly\\_Tesis\\_mae\\_stria\\_2018.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_mae_stria_2018.pdf?sequence=1)
- Arteaga, P. (2019). Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud - 2017. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaga\\_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaga_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Avellón, B. (2015). La Eficiencia y la Productividad de las Comunidades Autónomas Españolas en la Gestión Tributaria: Aplicación del Análisis Envolvente de Datos. (Tesis Doctoral). Universidad de Valladolid. España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/Tesis822-160223.pdf>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Pearson Educación.
- Buitrago, O. Espitia, A y Molano, L. (2017) artículo Análisis envolvente de datos para la medición de la eficiencia en instituciones de educación superior: una revisión del estado del arte, Bogotá Colombia. *Revista Científica General José María Córdova* Vol.15 no.19. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-65862017000100147](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-65862017000100147)
- Bravo, J. (2015). Gestión de procesos. Editorial evolución
- Caballero, A. (2014). Metodología integral para planes y tesis: la metodología del como formularlos. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

- Chanduvi, E. (2016). Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Perú.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4923/Chanduvi\\_ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4923/Chanduvi_ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Córdova, S. y Rojas, A. (2018). Artículo Eficiencia del control interno en las microempresas: Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. Universidad Privada del Norte Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/22533>
- Creswell, J (2017). Desarrollo de un enfoque de métodos mixtos culturalmente específicos para la investigación global. *Colonia Z Soziol* **69**, 87-105 (2017).  
<https://doi.org/10.1007/s11577-017-0453-2>
- De La Cruz, K. (2018). Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e5e39710-0f30-486c-a2e4-f0b714480f90/content>
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.
- García, J. Galarza, S y Altamirano, A. (2017) artículo Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes Ecuador. Universidad Estatal de Milagro Vol. 10 Núm. 23. Recuperado de: <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol10iss23.2017pp30-39p>
- Guiaja, M. & Guiaja, R. (2019). Metodología de la Investigación científica. Perú. GUIGRAF E.I.R.L.
- Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias*. México. Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: MCGRAW-HILL.
- Jiménez, W, Moreta, K y Moyolema, A. (2017) artículo Modelo de gestión por procesos de la Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato Ecuador  
Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26267>
- Leal, E y Quispe, C. (2018). Gestión por procesos para mejorar la eficiencia operativa del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018. (Tesis de Postgrado). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27823/leal\\_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27823/leal_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lázaro, J. (2020). *Gestión de la innovación*. Editorial Planeta
- Loreto, M (2014). Gestión de calidad. Estudios de grado en nutrición humana y dietética. México. Editorial: Limussa
- Medina, A. Nogueira, D. Hernández, A y Comas, R. (2019), artículo Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Ingeniare Revista Chilena de Ingeniería Vol.27 no.2 Arica, Chile. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&tlng=en)
- Navarro, M. (2017). Análisis de la eficacia y de la eficiencia del sistema concesional en los servicios públicos de transporte: metros ligeros en la Comunidad de Madrid. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. España  
Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40808/1/T38251.pdf>
- Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida. México. Pearson educación.
- Pérez, J. (2010). Gestión por Procesos. Madrid. España. Esic Editorial
- Quispe P y Pérez, J. (2016). Coy propósito primordial fue determinar la relación de la gestión por procesos con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, 2018. (Tesis Pregrado). Universidad privada del norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14543>

- Portero, M. (2016). Gestión por procesos: herramienta para la mejora de centros educativos. Recuperado de <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos.pdf>
- Ponce, K. (2016) Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. UPC: Lima, Perú. (Revisado el 02 de mayo de 2018) <https://goo.gl/n46x62>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23a ed.).
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rodríguez, R y Pérez, D (2018), artículo Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad, Ecuador. Visión de Futuro Vol.22 no.2 Miguel Lanus. Recuperado de: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082018000200006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082018000200006)
- Rodríguez, D. (2017). Propuesta de implementación de la Gestión por Procesos en las actividades misionales y de apoyo de la Fundación Desayunitos. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia.
- Rodríguez, J. Huamanchumo, H. (2015). Metodología de la investigación en las Organizaciones. Perú: Summit.
- Saucedo, H. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en PyMES: Evaluación integral para su negocio*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Peru. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Tapia, C., & Mendoza, S. (2019). Fundamentos de auditoría: Aplicación oráctica de las normas internacionales de auditoría. IMPC Editorial

## ANEXOS

### **Anexo 01 – MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GESTIÓN POR PROCESOS	Moreno (2018). implica analizar las organizaciones desde el punto de vista funcional, entendiéndolas como un conjunto de procesos vinculados entre sí que trazan una malla transversal en la organización, superando la imagen departamental que ofrecen los organigramas.	El estudio indicado se enfoca en la aplicación del instrumento el mismo que es medido a través de las dos dimensiones indicadas	Procesos Estratégicos	Orientación por resultados	<b>Ordinal</b>
				Creación de dispositivo	
			Procesos Operativos o Misionales	Necesidades del usuario	
				Cadena de valor	
				Evaluación de procesos	
			Procesos de Apoyo o Soporte	Mejora continua	
	Estrategias de operación				

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
EFICIENCIA	Según la Real Academia Española (2018) eficiencia es: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado; y la eficacia es: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.	El estudio indicado se enfoca en la aplicación del cuestionario el mismo que es medido a través de las tres dimensiones indicadas	Calidad	Nivel de tareas	<b>Ordinal</b>
				Nivel de procesos	
				Cumplimiento de objetivos	
			Tiempo	Tiempos de abastecimiento	
				Tiempo de producción	
				Tiempo de distribución	
			Productividad	Eficiencia de materiales	
				Eficiencia de maquinaria	
				Eficiencia de mano de obra	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Gestión por procesos y eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Si existe una relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la gestión por procesos y la eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p>	<p><b>Gestión por procesos</b></p>	<p>Procesos Estratégicos</p> <p>Procesos Operativos o Misionales</p> <p>Procesos de Apoyo o Soporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación por resultados</li> <li>- Creación de dispositivo</li> <li>- Necesidades del usuario</li> <li>- Cadena de valor</li> <li>- Evaluación de procesos</li> <li>- Mejora continua</li> <li>- Estrategias de operación</li> </ul>	<p><b>Tipo de Inv.</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño de Inv.</b></p> <p>No experimental correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>20</b></p> <p><b>Muestra:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>20</b></p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión por procesos y la calidad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión por procesos y el tiempo en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión por procesos y la productividad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión por procesos y</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y el tiempo en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p>	<p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Si existe una relación entre la gestión por procesos y la calidad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la gestión por procesos y la calidad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p> <p>H<sub>1</sub>: Si existe una relación entre la gestión por procesos y el tiempo en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la gestión por procesos y el tiempo</p>	<p><b>Eficiencia</b></p>	<p>Calidad</p> <p>Tiempo</p> <p>Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de tareas</li> <li>- Nivel de procesos</li> <li>- Cumplimiento de objetivos</li> <li>- Tiempos de abastecimiento</li> <li>- Tiempo de producción</li> <li>- Tiempo de distribución</li> <li>- Eficiencia de materiales</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>la productividad en el área en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022?</p>		<p>en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p> <p>H<sub>1</sub>: Si existe una relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la gestión por procesos y la productividad en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia de maquinaria</li> <li>- Eficiencia de mano de obra</li> </ul>	
---	--	--	--	--	--	--

**ANEXO 02**

**CUESTIONARIO GESTION POR PROCESOS Y EFICIENCIA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: Gestión por procesos y eficiencia en el área logística de IGNIS PERU EIRL, 2022. Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
5	4	3	2	1

<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>					
<b>Los Procesos Estratégicos</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Orientación de Resultados</b>					
1. ¿La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados?					
2. ¿La institución incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?					
3. ¿El área o departamento donde labora, tiene procesos estratégicos definidos?					
<b>Creación de Dispositivo</b>					
4. ¿Tiene conocimiento si la institución posee políticas institucionales?					
5. ¿La institución informa o ha dado a conocer a sus trabajadores de las políticas institucionales?					
6. ¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?					
7. ¿Considera que una Gestión por Procesos ayudaría mejorar y simplificar los procesos de una institución?					
8. ¿La Gestión por Procesos brinda autonomía a los trabajadores de su área?					
<b>Los procesos Operativos o Misionales:</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>



<b>Necesidades del cliente</b>					
9. ¿Las necesidades del usuario son el objetivo principal de los trabajadores?					
10. ¿Los procesos operacionales actuales se realizan pensando en el usuario?					
<b>Cadena de Valor</b>					
11. ¿El servicio oportuno que le brinda al cliente, agrega valor a los procesos de la institución?					
<b>Evaluación del Proceso</b>					
12. ¿La supervisión de los procesos operativos en la institución son muy burocráticos?					
13. ¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?					
<b>Mejora Continua</b>					
14. ¿Un eficaz proceso de evaluación de desempeño ayudaría a la mejora continua?					
15. ¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?					
<b>Los Procesos de Apoyo o Soporte:</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Estrategias de operación</b>					
16. ¿Considera que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos?					
17. ¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?					
18. ¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?					
19. ¿Las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?					
20. ¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?					
<b>EFICIENCIA</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Calidad</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Nivel de tareas					
21. ¿Las tareas asignadas a los trabajadores son claros y precisos?					
Nivel de procesos					

22. ¿Los procesos de trabajo en la institución se encuentran definidos?					
Cumplimiento de objetivos					
23. ¿Los objetivos que se plantea la empresa se cumplen conforme se ha estipulado?					
<b>Tiempo</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Tiempo de abastecimiento	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
24. ¿Los tiempos de abastecimiento de productos de la institución se da conforme se ha programado?					
Tiempo de producción					
25. ¿Los tiempos asignados de trabajo, son suficientes para cumplir con las actividades asignadas en la institución?					
Tiempo de distribución					
26. ¿Los tiempos requeridos desde que el área o usuario lo solicita, es el adecuado?					
<b>Productividad</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Eficiencia de materiales	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
27. ¿El manejo de materiales, insumos de la institución se da de manera eficiente?					
Eficiencia de maquinaria					
28. ¿El manejo de instrumentos o equipos de software se realiza siempre por un profesional calificado?					
Eficiencia de mano de obra					
29. ¿Los trabajadores son capacitados constantemente para mejorar sus actividades en la institución?					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION POR PROCESOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATEGICOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados?	Si		Si		Si		
2	¿La institución incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?	Si		Si		Si		
3	¿El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos?	Si		Si		Si		
4	¿Tiene conocimiento si la institución posee políticas institucionales?	Si		Si		Si		
5	¿La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales?	Si		Si		Si		
6	¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?	Si		Si		Si		
7	¿considera que una Gestión por Procesos ayudaría mejorar y simplificar los procesos de una institución?	Si		Si		Si		
8	¿La Gestión por Procesos brinda autonomía a los trabajadores de su área?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Las necesidades del usuario son el objetivo principal de los trabajadores?	Si		Si		Si		
10	¿Los procesos operacionales actuales se realizan pensando en el usuario?	Si		Si		Si		
11	¿El servicio oportuno que le brinda al usuario, agrega valor a los procesos de la institución?	Si		Si		Si		
12	¿La supervisión de los procesos operativos en la institución son muy burocráticos?	Si		Si		Si		
13	¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?	Si		Si		Si		
14	¿Un eficaz proceso de evaluación de desempeño ayuda a la mejora continua?	Si		Si		Si		
15	¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO DE APOYO O SOPORTE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	¿Considera que los procesos de soporte dan apoyo a	Si		Si		Si		

	los procesos operativos?						
17	¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?	Si		Si		Si	
18	¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?	Si		Si		Si	
19	¿Las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?	Si		Si		Si	
20	¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson                      DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración  
MBA – Administración de Negocios

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 25 de marzo de 2022.

  
-----  
**Firma del Experto**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFICIENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	Si		Si		Si		
2	¿Los procesos de trabajo en la institución se encuentran definidos?	Si		Si		Si		
3	¿Los objetivos que se plantea la empresa se cumplen conforme se ha estipulado?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: TIEMPO</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
4	¿Los tiempos de abastecimiento de productos de la institución se da conforme se ha programado?	Si		Si		Si		
5	¿Los tiempos asignados de trabajo, son suficientes para cumplir con las actividades asignadas en la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Los tiempos requeridos desde que el área o usuario lo solicita, es el adecuado?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	¿El manejo de materiales, insumos de la institución se da de manera eficiente?	Si		Si		Si		
8	¿El manejo de instrumentos o equipos de software se realiza siempre por un profesional calificado?	Si		Si		Si		
9	¿Los trabajadores son capacitados constantemente para mejorar sus actividades en la institución?	Si		Si		Si		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Villanueva Villacorta Jorge Robinson

**DNI:** 40226875

**Especialidad del validador:** Lic. Administración

**MBA – Administración de Negocios**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 25 de marzo de 2022.

  
-----  
**Firma del Experto**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION POR PROCESOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATEGICOS</b>							
1	¿La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados?	Si		Si		Si		
2	¿La institución incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?	Si		Si		Si		
3	¿El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos?	Si		Si		Si		
4	¿Tiene conocimiento si la institución posee políticas institucionales?	Si		Si		Si		
5	¿La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales?	Si		Si		Si		
6	¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?	Si		Si		Si		
7	¿considera que una Gestión por Procesos ayudaría mejorar y simplificar los procesos de una institución?	Si		Si		Si		
8	¿La Gestión por Procesos brinda autonomía a los trabajadores de su área?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Las necesidades del usuario son el objetivo principal de los trabajadores?	Si		Si		Si		
10	¿Los procesos operacionales actuales se realizan pensando en el usuario?	Si		Si		Si		
11	¿El servicio oportuno que le brinda al usuario, agrega valor a los procesos de la institución?	Si		Si		Si		
12	¿La supervisión de los procesos operativos en la institución son muy burocráticos?	Si		Si		Si		
13	¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?	Si		Si		Si		
14	¿Un eficaz proceso de evaluación de desempeño ayuda a la mejora continua?	Si		Si		Si		
15	¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO DE APOYO O SOPORTE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

16	¿Considera que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos?	Si		Si		Si	
17	¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?	Si		Si		Si	
18	¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?	Si		Si		Si	
19	¿Las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?	Si		Si		Si	
20	¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	Si		Si		Si	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Heredia Llatas Flor Delicia

**DNI:** 41365424

**Especialidad del validador:** Lic. Administración  
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 25 de marzo de 2022.

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



-----  
**Firma del Experto**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFICIENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	Si		Si		Si		
2	¿Los procesos de trabajo en la institución se encuentran definidos?	Si		Si		Si		
3	¿Los objetivos que se plantea la empresa se cumplen conforme se ha estipulado?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: TIEMPO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Los tiempos de abastecimiento de productos de la institución se da conforme se ha programado?	Si		Si		Si		
5	¿Los tiempos asignados de trabajo, son suficientes para cumplir con las actividades asignadas en la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Los tiempos requeridos desde que el área o usuario lo solicita, es el adecuado?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El manejo de materiales, insumos de la institución se da de manera eficiente?	Si		Si		Si		
8	¿El manejo de instrumentos o equipos de software se realiza siempre por un profesional calificado?	Si		Si		Si		
9	¿Los trabajadores son capacitados constantemente para mejorar sus actividades en la institución?	Si		Si		Si		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Heredia Llatas Flor Delicia                      **DNI:** 41365424

**Especialidad del validador:** Lic. Administración  
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 25 de marzo de 2022.



**Firma del Experto**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION POR PROCESOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATEGICOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados?	Si		Si		Si		
2	¿La institución incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?	Si		Si		Si		
3	¿El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos?	Si		Si		Si		
4	¿Tiene conocimiento si la institución posee políticas institucionales?	Si		Si		Si		
5	¿La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales?	Si		Si		Si		
6	¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?	Si		Si		Si		
7	¿considera que una Gestión por Procesos ayudaría mejorar y simplificar los procesos de una institución?	Si		Si		Si		
8	¿La Gestión por Procesos brinda autonomía a los trabajadores de su área?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	¿Las necesidades del usuario son el objetivo principal de los trabajadores?	Si		Si		Si		
10	¿Los procesos operacionales actuales se realizan pensando en el usuario?	Si		Si		Si		
11	¿El servicio oportuno que le brinda al usuario, agrega valor a los procesos de la institución?	Si		Si		Si		
12	¿La supervisión de los procesos operativos en la institución son muy burocráticos?	Si		Si		Si		
13	¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?	Si		Si		Si		
14	¿Un eficaz proceso de evaluación de desempeño ayuda a la mejora continua?	Si		Si		Si		
15	¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO DE APOYO O SOPORTE</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

16	¿Considera que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos?	Si		Si		Si		
17	¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?	Si		Si		Si		
18	¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?	Si		Si		Si		
19	¿Las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?	Si		Si		Si		
20	¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	Si		Si		Si		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ramos Farroñan Emma Verónica                      **DNI:** 40545530

**Especialidad del validador:** Lic. Administración

**Dra. En Ciencias de la Educación**


**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 25 de marzo de 2022.

  
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
CLAB N° 15066 - Región Lambayeque  
JUEZ - EXPERTO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: EFICIENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	Si		Si		Si		
2	¿Los procesos de trabajo en la institución se encuentran definidos?	Si		Si		Si		
3	¿Los objetivos que se plantea la empresa se cumplen conforme se ha estipulado?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: TIEMPO</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
4	¿Los tiempos de abastecimiento de productos de la institución se da conforme se ha programado?	Si		Si		Si		
5	¿Los tiempos asignados de trabajo, son suficientes para cumplir con las actividades asignadas en la institución?	Si		Si		Si		
6	¿Los tiempos requeridos desde que el área o usuario lo solicita, es el adecuado?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	¿El manejo de materiales, insumos de la institución se da de manera eficiente?	Si		Si		Si		
8	¿El manejo de instrumentos o equipos de software se realiza siempre por un profesional calificado?	Si		Si		Si		
9	¿Los trabajadores son capacitados constantemente para mejorar sus actividades en la institución?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica                      DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

**Dra. En Ciencias de la Educación**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 25 de marzo de 2022.

  
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan  
CLABAN 15066 - Región Lambayeque  
JUEZ - EXPERTO

## FIABILIDAD

### Escala: Gestión por procesos

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	20

### Escala: Eficiencia

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	9

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión De Procesos	,179	20	,091	,870	20	,012
Eficiencia	,210	20	,022	,934	20	,187

*Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.*

	<b>Valor de Rho / Rango</b>	<b>Significado / Relación</b>
	- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-	0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-	0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
	- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
	- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
	0.00	No existe correlación
	+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
	+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
	+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
	+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
	+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández & Fernández, (1998)*



Lima, 27 de mayo 2022

**OFICIO N° 035 - IGNIS -GG-2022****Señor(a):  
LELLA FRANCKESKA SUAREZ IBARRA  
D.N.I. N°71740882****ASUNTO : AUTORIZACION PARA LA APLICACION DE INVESTIGACION  
REFERENCIA: CARTA DE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Por medio de la presente, tengo a bien dirigirme a usted con la finalidad de dar cumplimiento a lo solicitado por su persona según el documento de la referencia, en relación a la solicitud de autorización para realizar el trabajo de investigación en este establecimiento en relación al tema "GESTION POR PROCESOS Y EFICIENCIA EN EL AREA DE LOGISTICA DE IGNIS PERU EIRL, 2022".

En ese sentido, la empresa de IGNIS PERU EIRL **AUTORIZA** la aplicación y **PUBLICACIÓN** de resultados de la investigación citada en el párrafo anterior.

Sin otro particular, esperamos que la investigación por realizar sea para los fines pertinentes y al mismo tiempo aprovechamos la oportunidad para expresarle nuestros sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente.



---

SR. GIULIO ANDRES CHAVARRY ALVAREZ  
REPRESENTANTE LEGAL IGNIS PERU EIRL

20602699448



