



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión por procesos y mejora de la productividad del área de
distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL, Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Hanco Mayta, Wilbert Avelino (ORCID: 0000-0002-3796-3543)

Pauca Aleman, Julio Jesus (ORCID: 0000-0002-4150-0840)

ASESOR:

MG. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros familiares, por el incondicional apoyo brindado y pueda hacerse realidad el desarrollo de este trabajo.

Agradecimiento

Primero a Dios, por ser fuente de vida e inspiración en este mundo, a nuestras familias y a todas aquellas personas que nos brindaron su tiempo y dedicación.

Un especial agradecimiento a nuestros docentes que gracias a su guía y enseñanzas impartidas logramos llevar a cabo esta investigación y pueda ser de gran utilidad para aquellos que estén interesados en esta información.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y Operacionalización	22
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
VI. DISCUSIÓN.....	40
VII. CONCLUSIONES.....	44
VIII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	49

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de variable.....	50
Anexo 4: Cuestionario de Gestión por procesos y productividad	52
Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos	55
Anexo 6: Base de datos	57

Índice de Tablas

Tabla 1. Tiempo estándar de procesos	26
Tabla 2. Valor agregado	27
Tabla 3. Gestión por procesos	28
Tabla 4 Eficiencia	29
Tabla 5 Eficacia	30
Tabla 6. Comunicaciones externas	31
Tabla 7. Comunicación interna	32
Tabla 8. Productividad.....	33
Tabla 9. Pruebas de normalidad	34
Tabla 10 Hipótesis específica 1.....	35
Tabla 11 Hipótesis específica 2.....	37
Tabla 12 Hipótesis específica 3.....	38
Tabla 13 Hipótesis específica 4.....	39
Tabla 14 Hipótesis general.....	35

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Tiempo estándar de procesos	26
Gráfica 2 Valor agregado	27
Gráfica 3 Gestión por procesos.....	28
Gráfica 4 Eficiencia	29
Gráfica 5 Eficacia	30
Gráfica 6. Comunicaciones externas.....	31
Gráfica 7. Comunicación interna	32
Gráfica 8. Productividad	33

Resumen

El siguiente estudio: “Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, 2022”, se formuló como objetivo: Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la mejora de la productividad en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima.

Metódicamente fue un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel descriptivo de investigación, empleando un diseño no experimental trasversal, siendo la muestra la totalidad de la población, es decir, los 45 empleados del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima. La técnica fue la encuesta y de instrumento un cuestionario válido y confiable de aplicación. Los resultados se analizaron a través de la estadística descriptiva y la hipótesis se corroboró a través de la Rho de Spearman.

En conclusión, la gestión por procesos incide en la productividad en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, a un nivel moderado pues el valor Rho Spearman alcanzado fue de 0.612** y una significancia $p < 0.03$, lo que afirma una asociación proporcional que refiere que la implementación de la gestión por proceso permitirá un mayor nivel de productividad.

Palabras clave: gestión por procesos, productividad, área, distribución, eficiencia y eficacia.

Abstract

The following title study: "Management by processes to improve the productivity of the distribution area in the company Sol del Pacífico EIRL, Lima, 2022", was formulated as an objective: Determine the incidence of management by processes in the improvement of productivity in the distribution area in the company Sol del Pacífico EIRL, Lima.

Methodically, it was a study oriented on the quantitative approach, with an applied research typology and a descriptive level of research, using a non-experimental cross-sectional design, the sample being the entire population, that is, the 45 employees of the distribution area in the company Sol del Pacífico EIRL, Lima. The technique was the survey and the instrument was a valid and reliable application questionnaire. The results were analyzed through descriptive statistics and the hypothesis was confirmed through Spearman's Rho.

It is concluded that: Process management affects productivity in the distribution area at the company Sol del Pacífico EIRL, Lima, at a moderate level since the Rho Spearman value reached was 0.612** and a significance $p < 0.03$, what an association affirms to provide that refers that the implementation of management by process will allow a higher level of productivity.

Keywords: process management, productivity, area, distribution, efficiency and effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Seguidamente se presentan los supuestos teóricos y referentes relacionados a la productividad y gestión por procesos.

En Ecuador, Torres et al. (2019), el objetivo fue demostrar si la gestión por procesos es un procedimiento de control eficiente en las organizaciones. Su enfoque fue cuantitativo, de alcance descriptivo ya que se describe su estado actual que se encuentra, se utilizó una muestra de cuarenta y cuatro ejecutivos de seis empresas.

En Colombia, Fontalvo, De la Hoz, y Morelos (2018), planteándose el propósito de analizar la productividad en el procedimiento organizacional, de manera que se realizó un estudio basado en fuentes secundarias que se asocian artículos científicos de revistas indexadas la conclusión de los autores a partir de sus resultados profesionales y académicos. De igual forma, se interpretan los componentes y significados de la productividad, señalando los elementos internos y externos que especifican el nivel de productividad de las empresas, continuamente es destacado el rol del recurso humano para alcanzar los propósitos empresariales y su vinculación a elementos relevantes de la organización como la gestión de calidad y los costos. Tras el análisis concluye que la incidencia de la calidad en la productividad propicia en el sistema de gestión un funcionamiento para el alcance de elevados niveles de calidad en las organizaciones el modelo EFQM, demuestra mayor efectividad en el mercado internacional conformándose como un medio relevante para la gestión de las organizaciones, no obstante, existen modelos de estructura y causas referenciales que interviene en la optimización de la competitividad productividad y gestión.

En Ecuador, Calvache en su estudio, se propuso los objetivos de valorar y diagnosticar la circunstancia que atraviesan los procedimientos productivos de la organización mencionada, para así proponer una estructura organizacional que se adecue a la gestión racional del recurso. Concluyendo de esta manera que la empresa no cuenta con documentación sobre los procesos realizados, ni una estructura organizativa. Por lo que, el desconocimiento de los indicadores, bases de datos, estadística, registro y poca automatización de los procesos industriales

incide en la desactualización de los equipos de las distintas áreas, por lo que, se requiere adecuar los procesos industriales contables y de inventario, capacitando al personal para delegar responsablemente los procesos, evitando problemas los cuales se evidenciaron al momento de realizar los estudios.

En Colombia, Rodríguez (2017) en su estudio, dónde se plantea implementar y tomar acciones de la gestión por procesos en apoyo y misión de una fundación creando así aspectos principales para el incremento de la competitividad de la misma a través del conocimiento de los colaboradores y de acuerdo al método de gestión por proceso orientado al acatamiento del requisito de la norma ISO 9001: 2015, se alcanzaron los datos necesarios para la documentación y los procesos de interacción existentes. Concluyendo qué se alcanzan importantes aportes luego de aplicar las propuestas desarrolladas considerando un mayor control y claridad en las actividades. Igualmente se medirá el cumplimiento de los procesos a través de los indicadores de gestión, tales elementos constituyen el mecanismo para la retroalimentación y la continua mejora de la organización alcanzando así los propósitos de la fundación.

En el contexto nacional se cita la investigación de Huamán (2017) de título, propuso la creación y aplicación a un plazo corto del sistema de gestión por proceso, para así alcanzar un mayor nivel de competitividad y productividad a través de un estudio no experimental y cuantitativo, en dónde concluye que el diagnóstico situacional determinó que la panadería se realizan procesos totalmente empírico, sin ningún tipo de gestión de proceso por lo que no se da una secuencia en las acciones que se orienten alcanzar un valor añadido, para así obtener una entrada y salida que se adecue al objetivo de la misma, para lo que se hace necesario proponer un plan que garantice a través de la gestión del proceso un mayor productividad y competitividad.

Fernández y Ramírez (2017) en su estudio, plantea el objetivo de presentar una propuesta basada en un programa de gestión de procesos para el incremento de la productividad en la organización, mencionada para lo que fue necesario emplear el mapa de proceso de la organización, diagramas causa-efecto y diagrama de flujo que corresponde a los procedimientos de la organización. El

método está basado en almacenar datos a través del análisis documental, empleando cuestionarios, documentos, archivos, recibos y entrevistas. El resultado fórmula que la empresa optimizará sus procesos de producción, incremento de las satisfacciones de los trabajadores y estrategias de venta a través del plan propuesto. De igual forma, la productividad se incrementará en un 22% reduciendo el desperdicio de las aguas al enjuagar los bidones, eliminando un cargo que no genera valor y unos ciclos de optimización constante cada año para unas pruebas de desempeño constante de los procesos. La inversión de este plan podrá recuperarse en un año.

Ramírez (2020) en la investigación, se propuso el objetivo demostrar unas propuestas sobre las bases de la gestión por procesos en la optimización de la productividad del área de proyectos de una empresa ya indicada, empleando el método de tipología aplicada, con nivel descriptivo y un enfoque cuantitativo, siendo el diseño pre experimental. Los resultados preliminares del diagnóstico del área de proyecto determinaron las deficiencias y el motivo que propicia el bajo nivel de productividad en el área estudiada, entre lo que prevalecen reprocesos de las labores y pocos indicadores de supervisión, falta de capacitaciones del personal y equipo y materiales desactualizado. De esta forma la propuesta basada en la gestión por proceso tomó en cuenta la estructura del esquema de proceso estandarizando incrementando el 27% de la productividad. El beneficio-costos de la propuesta fue valorado especificando una optimización significativa del 100% del proceso estandarizado, el alcance de 94% de cumplimiento del indicador y el 90% de un personal capacitado eficazmente. Se concluye que la gestión por procesos aplicada adecuadamente podrá favorablemente mejorar la productividad del área de proyecto.

Moreno y Rodríguez (2020), tuvo como objetivo indicar la manera en que la gestión por procesos aumenta la productividad en la creación de tableros eléctricos de una empresa de este rubro. La investigación fue aplicada con una perspectiva cuantitativa y diseño no experimental. La población se conformó de los reportes de fabricación de los tableros eléctricos para el período de un año y la muestra fueron los mismos reportes, pero de los últimos tres meses. Esta investigación es relevante, ya que, presenta soluciones usando la gestión por procesos que indican

el incremento de la productividad, la eficiencia y la eficacia en pro de optimizar la competitividad, rentabilidad y valor añadido de la misma. La problemática se basa en la gran cantidad de entregas incumplidas entre las áreas de calidad y producción, poco tiempo para la realización de las pruebas de calidad y entrega en periodos no acordados con el cliente. Los resultados representan que la propuesta sobre la gestión por proceso aumenta el 4.2% de eficacia y el 4.7% de eficiencia, mientras que la productividad se incrementa en un 7.8%. Se concluye que la alternativa propuesta basada en la gestión por proceso aumenta la productividad entre el 81% al 89%.

González (2018) en el estudio, se formuló el propósito de optimizar la productividad del área de producción de una organización del rubro de plástico, considerando los aspectos de eficiencia y eficacia a través del método de gestión por proceso. Para recabar los datos se emplearon formatos de producción, peso por producto, periodo del ciclo, utilizando la estadística descriptiva con la ayuda del Software de Microsoft Excel para valorar el previo y posterior de las variables abordada luego de la optimización, de la misma manera la estadística descriptiva se obtuvo resultados utilizando el software estadístico SPSS en la variable de productividad, determinando la conducta de los datos no paramétricos o paramétrico aplicando el estadígrafo de Shapiro-Wilk, los resultados de esto se hace mención de que la productividad se optimizó en el 38.9%, la eficacia en el 23.8% y la eficiencia en el 21.5%. La conclusión presenta que la gestión por proceso permite la optimización de la productividad del área de producción de una compañía de plásticos.

Las teorías relacionadas con la gestión de procesos y las variables de investigación de productividad se presentan a continuación. Introducción a Variables Independientes, Gestión de Procesos, identificando indicadores y midiendo la utilidad en el trabajo de una organización, vinculando diferentes actividades organizacionales (Martínez y Cegarra, 201, p. 12).

Basa los procesos de negocio en su visión, comenzando con los requisitos del cliente y terminando con la satisfacción de sus necesidades. Usa la correlación entre tus actividades (Pardo, 2017, p. 58). Para enriquecer nuestro conocimiento,

conceptualizamos los términos: gestión y proceso. Gestión, conjunto de tareas coordinadas y controladas por las organizaciones. (Pardo, 2017, p. 58).

6). Proceso, actividades que brindan un valor añadido que interactúan entre sí, transformando ingresos en resultados (Martínez y Cegarra, 2014 p. 40).

De acuerdo con Iberoamericanas, (2014, p. 5), siendo las características principales del procedimiento la definición, descripción y documentación, siendo repetible en las mismas terminologías y previsible instancias y así lograr el resultado esperado.

Desde el contexto organizacional los procesos son constituidos por: (Martínez y Cegarra, 2014, p. 40): Procedimientos operativos, estratégicos y de sostenimiento. De acuerdo con Pérez (2015) el procedimiento de gestión se basa en la comprensión de la conceptualización de proceso y de gestión para así desarrollar las fases características.

Una importante fuente de datos que permite identificar la conducta del procedimiento implementada es el indicador de gestión, donde los resultados deberán ser sustentables y medibles, tomando en cuenta el seguimiento existente del propósito determinado. A partir de los indicadores se encuentran aspectos fijados, medibles y observables, los cuales deberán ser específicos y claros. De acuerdo con Valdez (2018) realizar la interpretación del valor añadido tiene un efecto positivo en los procedimientos adecuando las actividades ineficientes del proceso analizado.

Los procesos en las empresas sirven para la fomentación del desarrollo de las habilidades de los trabajadores, inculcando una cultura del servicio que nos permite establecer las mejores relaciones dentro de la organización, Para poder lograr esto es indispensable establecer mejoras en cada proceso haciendo que la empresa adopte medidas oportunas y constantes en cada proceso productivo (Sánchez & Blanco, 2017).

Para los procesos se utiliza una serie de fichas de procesos, que son documentos que documentan los elementos y características claves de cada

proceso, ayudando a descentralizar y aclarar las funciones realizadas y los documentos requeridos. Como resultado, es posible comparar procesos, cada uno de los cuales tiene su propia importancia, permitiendo enfrentar cualquier evento que ocurra en el proceso de producción. (Sánchez & Blanco, 2017).

La proporción básica de los procesos es el tiempo el cual deberá medirse según el alcance del producto output, especificando considerando la racionalización de la creación y un costo menor sin que esto afecte la calidad de manera tal que el cliente externo o interno se adecue al producto con mayor satisfacción (Valdez, 2018, p. 259).

Los especialistas en ingeniería de métodos consideran el motivo de ineficiencia, así como desperdicios tomando en cuenta como una opción al comienzo para señalar las maneras apropiadas de almacenar y alcanzar resultados óptimos. Este es el propósito del análisis de la ingeniería sobre movimientos, métodos y periodos en que se emplea la labor (Palacios, 2016, p. 13).

La ingeniería de métodos se considera la encargada de alcanzar un mejor manejo de los recursos que se realizan en el servicio de la producción. La actividad principal es señalar a dónde debe asistir el hombre en aquel procedimiento de transformar la materia prima en servicios o productos, decidiendo la manera en que se desempeña efectivamente en sus labores.

La relevancia que tiene la ingeniería de métodos se enfoca en analizar los procesos radicados en el desenvolvimiento óptimo de los trabajadores en las labores encargadas, tomando en cuenta elevados parámetros de costos de capacitación, contratación y entrenamiento que deben evitarse a toda costa (Palacios, 2016).

Al mismo tiempo, este estudio sienta las bases de un enfoque teórico en la teoría estructuralista, que se considera el supuesto básico de que las organizaciones funcionan racionalmente y se adaptan al entorno. Explica cómo los factores o variables contextuales definen la estructura organizacional. No existe una estructura ideal, sino criterios para responder a los factores ambientales. Las influencias ambientales se incorporaron a la teoría en la década de 1960. Toda

organización tiene sus contingencias, riesgos, incertidumbres y limitaciones. (Palacios, 2016).

Es una teoría organizacional que ve a las organizaciones como organismos que se adaptan a su entorno. Las organizaciones son sistemas abiertos que interactúan con su entorno para reproducir el sistema social. La lógica de la tecnología se basa en sistemas cerrados. El entorno genera incertidumbre.

Las organizaciones tratan de reducir la incertidumbre del entorno (desequilibrio) manteniendo la regularidad, la identidad y el equilibrio mientras se adaptan al mismo (equilibrio). Los sistemas que se cierran se deterioran (entropía). Las organizaciones son sistemas abiertos que extraen su energía de su entorno. Las estructuras organizacionales difieren en sus funciones. Hay muchas maneras diferentes en que uno podría adaptarse a su entorno.

En esta investigación se tomó la perspectiva del tiempo y la relevancia en complementación con el análisis de los movimientos y método, el tiempo requerido por el operario entrenado y tradicional, con elementos adecuados trabajando en un período jornal normal y en circunstancias propicias ambientales para alcanzar su labor (Palacios, 2016, p. 312).

El método mayormente empleado en la realidad para determinar un tiempo estándar de operatividad son análisis de experiencias previas, muestreo laboral, datos estándar y periodo preestablecido. Parte de la investigación está enfocada en el tiempo. Considera el tiempo estándar de los procesos valorando cuál es el tiempo requerido para cumplir con la labor, empleando dispositivos y técnicas básicas en sitios ambientales propicios, a una velocidad determinada, sin que el trabajador demuestre alguna fatiga. El período estándar de una operatividad es relativo al período normal y el tiempo para la recuperación (Palacios, 2016, p. 308)

El elemento de valoración vincula el tiempo real de una labor determinada con el tiempo teórico, determinando de esta forma el rendimiento de las áreas laborales y las problemáticas que generan (Senati, 2013) para lo que se emplea un esquema de sistema de valoración Westinghouse.

De acuerdo con Palacio (2016) la categorización del suplemento en la jornada laboral propicia la identificación e interrupciones de los trabajadores, afectando el manejo de las actividades por fatiga personales e involuntarios retrasos.

Para identificar la relevancia de los medios valor añadido se indicará el concepto como algo reconocible que agrega algo a lo existente es una terminología apertura da que se distingue de lo anterior, tratándose de un valor añadido o bien material, tomando en cuenta no indicar un valor añadido a la nada, sino algo que ya existe, determinado o establecido (Rico Munguía, 2018, p. 24).

En la organización la finalidad es satisfacer a los clientes de manera que las actividades se enfocarán al cumplimiento de las necesidades de los clientes, no obstante, desde una perspectiva general actividades diversas se ejecutan por las empresas y algunas aún no proporciona el valor a partir de lo qué opina la clientela.

Sobre la variable dependiente Productividad es definida por Hines (2010, p. 21), explica que es una serie de pasos en un procedimiento específico los cuáles serán valorados coherentemente para alcanzar el objetivo establecido.

Las vías que se garantizan para alcanzar el rendimiento y la productividad inician con la determinación de los objetivos, metas específicas y las que se pretenden alcanzar. Comúnmente se comete el error de no esclarecer datos sobre las labores que se van a realizar (Crumpton-Young, 2019).

Este estudio se sustenta en la teoría microeconómica de la producción o teoría del productor, la cual, estudia cómo se pueden combinar eficazmente los factores de producción para obtener un producto o un bien. Estos productos pueden ser utilizados para consumo final o utilizados en otro proceso productivo como insumos. Una empresa es cualquier organización dedicada a la planificación, coordinación y supervisión de la producción. La empresa es el agente decisivo que elige entre las combinaciones disponibles de factores de producción y maximiza sus beneficios. (Crumpton-Young, 2019).

El problema de optimización que enfrenta el productor tiene similitudes con el problema del consumidor. En el caso del consumidor, el objetivo es maximizar una función de utilidad cuando existe una restricción presupuestaria. En el caso de la producción, el problema es maximizar la función de beneficio teniendo en cuenta las limitaciones tecnológicas, es decir, partiendo de una tecnología existente que nos permite elegir entre una gama de opciones factibles y asume, en principio, los precios de los factores de producción dados. El problema de la producción pasa por tanto por dos filtros, uno desde el punto de vista técnico, en el que se seleccionan únicamente los procesos tecnológicamente eficientes, y otro desde el punto de vista económico, en el que se selecciona el proceso productivo de menor coste. (Crumpton-Young, 2019).

La categorización de la productividad se basa en que la productividad se genera como el nivel promedio de producción que genera el trabajador en un tiempo determinado, clasificándose según el precio y volumen del producto gestionado (Instituto Peruano de Economía, 2017).

La justificación práctica de la investigación está basada en que al implementar esta investigación se optimizarán tales procesos y la eficiencia del mismo, a partir de información científica, fidedigna y valedera, por lo que por medio de este estudio es proporcionada una clara y práctica línea que allanan la aplicación y realza la importancia estratégica de implementar la gestión por procesos en la mejora de productividad en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima. Se justifica metodológicamente pues presenta una metodología de estudio clara, además de instrumentos de recolección de datos confiables y válidos que podrían implementarse por otros estudios que se basen en la misma línea de investigación.

Se plantea como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la mejora de la productividad en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima. Los objetivos específicos son: Determinar cómo incide la gestión por procesos en la mejora de la eficiencia en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, Determinar cómo índice la gestión por procesos en la mejora de la eficacia en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, Determinar cómo índice la gestión por procesos en la mejora de la comunicación externa en el área de distribución en la empresa Sol del

Pacifico EIRL, Lima, Determinar cómo índice la gestión por procesos en la mejora la comunicación interna en el área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL, Lima

La primera dimensión tomada en consideración mide la eficiencia y la productividad la cual consiste en llevar a cabo las acciones encaminadas a alcanzar los resultados en sí de la mejor manera empleando un consumo menor de los recursos. De manera que la eficiencia se deriva del esfuerzo para el logro de los objetivos en un período específico con el menor número de recurso posible y con la máxima calidad admitida (Robbins y Coulter, 2014, p. 38).

Cómo segunda dimensión para el análisis de la productividad se considera la eficacia, definida por la realización correcta de los pasos efectuando así las acciones laborales que permitirán alcanzar objetivos de productividad indicados (Robbins y Coulter, 2014, p. 39).

Como tercera dimensión se toma en cuenta la comunicación externa es aquella que ocurre entre la empresa y todos los agentes externos pero relacionados a ella. Por ejemplo, clientes, proveedores, posibles clientes potenciales, público en general interesado en la marca, acreedores, empresas socias, etc (Robbins y Coulter, 2014, p. 41).

Como cuarta dimensión se considera que la comunicación interna es una estrategia para gestionar e integrar el equipo de recursos humanos de una empresa. En ocasiones se utiliza simplemente para informar y en otras para motivar, persuadir, recordar o explicar contenidos de interés que aumentan la productividad de los empleados. (Robbins y Coulter, 2014, p. 41).

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente se presentan los supuestos teóricos y referentes relacionados a la productividad y gestión por procesos.

En Ecuador, Torres et al. (2019), el objetivo fue demostrar si la gestión por procesos es un procedimiento de control eficiente en las organizaciones. Su enfoque fue cuantitativo, de alcance descriptivo ya que se describe su estado actual que se encuentra, se utilizó una muestra de cuarenta y cuatro ejecutivos de seis empresas. Los resultados alcanzados, ayudarán a identificar el número de empresas que aplican el sistema de gestión por procesos, y de ellas el criterio que plantean los ejecutivos con respecto a las ventajas, objetivos y eficiencia del modelo tanto en la gestión y en el control de las empresas, concluyendo que cinco empresas de las seis en estudio aplican la gestión por procesos, y que el 89% de los ejecutivos encuestados creen según su experiencia que este modelo es un sistema de control eficiente en las empresas.

En Colombia, Fontalvo, De la Hoz, y Morelos (2018), planteándose el propósito de analizar la productividad en el procedimiento organizacional, de manera que se realizó un estudio basado en fuentes secundarias que se asocian artículos científicos de revistas indexadas la conclusión de los autores a partir de sus resultados profesionales y académicos. De igual forma, se interpretan los componentes y significados de la productividad, señalando los elementos internos y externos que especifican el nivel de productividad de las empresas, continuamente es destacado el rol del recurso humano para alcanzar los propósitos empresariales y su vinculación a elementos relevantes de la organización como la gestión de calidad y los costos. Tras el análisis concluye que la incidencia de la calidad en la productividad propicia en el sistema de gestión un funcionamiento para el alcance de elevados niveles de calidad en las organizaciones el modelo EFQM, demuestra mayor efectividad en el mercado internacional conformándose como un medio relevante para la gestión de las organizaciones, no obstante, existen modelos de estructura y causas referenciales que interviene en la optimización de la competitividad productividad y gestión.

En Ecuador, Calvache en su estudio, se propuso los objetivos de valorar y diagnosticar la circunstancia que atraviesan los procedimientos productivos de la organización mencionada, para así proponer una estructura organizacional que se adecue a la gestión racional del recurso. Concluyendo de esta manera que la empresa no cuenta con documentación sobre los procesos realizados, ni una estructura organizativa. Por lo que, el desconocimiento de los indicadores, bases de datos, estadística, registro y poca automatización de los procesos industriales incide en la desactualización de los equipos de las distintas áreas, por lo que, se requiere adecuar los procesos industriales contables y de inventario, capacitando al personal para delegar responsablemente los procesos, evitando problemas los cuales se evidenciaron al momento de realizar los estudios.

En Colombia, Rodríguez (2017) en su estudio, dónde se plantea implementar y tomar acciones de la gestión por procesos en apoyo y misión de una fundación creando así aspectos principales para el incremento de la competitividad de la misma a través del conocimiento de los colaboradores y de acuerdo al método de gestión por proceso orientado al acatamiento del requisito de la norma ISO 9001: 2015, se alcanzaron los datos necesarios para la documentación y los procesos de interacción existentes. Concluyendo qué se alcanzan importantes aportes luego de aplicar las propuestas desarrolladas considerando un mayor control y claridad en las actividades. Igualmente se medirá el cumplimiento de los procesos a través de los indicadores de gestión, tales elementos constituyen el mecanismo para la retroalimentación y la continua mejora de la organización alcanzando así los propósitos de la fundación.

En el contexto nacional se cita la investigación de Huaman (2017) de título, propuso la creación y aplicación a un plazo corto del sistema de gestión por proceso, para así alcanzar un mayor nivel de competitividad y productividad a través de un estudio no experimental y cuantitativo, en dónde concluye que el diagnóstico situacional determinó que la panadería se realizan procesos totalmente empírico, sin ningún tipo de gestión de proceso por lo que no se da una secuencia en las acciones que se orienten alcanzar un valor añadido, para así obtener una entrada y salida que se adecue al objetivo de la misma, para lo que se hace

necesario proponer un plan que garantice a través de la gestión del proceso un mayor productividad y competitividad.

Fernández y Ramírez (2017) en su estudio, plantea el objetivo de presentar una propuesta basada en un programa de gestión de procesos para el incremento de la productividad en la organización, mencionada para lo que fue necesario emplear el mapa de proceso de la organización, diagramas causa-efecto y diagrama de flujo que corresponde a los procedimientos de la organización. El método está basado en almacenar datos a través del análisis documental, empleando cuestionarios, documentos, archivos, recibos y entrevistas. El resultado fórmula que la empresa optimizará sus procesos de producción, incremento de las satisfacciones de los trabajadores y estrategias de venta a través del plan propuesto. De igual forma, la productividad se incrementará en un 22% reduciendo el desperdicio de las aguas al enjuagar los bidones, eliminando un cargo que no genera valor y unos ciclos de optimización constante cada año para unas pruebas de desempeño constante de los procesos. La inversión de este plan podrá recuperarse en un año.

Ramírez (2020) en la investigación, se propuso el objetivo demostrar unas propuestas sobre las bases de la gestión por procesos en la optimización de la productividad del área de proyectos de una empresa ya indicada, empleando el método de tipología aplicada, con nivel descriptivo y un enfoque cuantitativo, siendo el diseño pre experimental. Los resultados preliminares del diagnóstico del área de proyecto determinaron las deficiencias y el motivo que propicia el bajo nivel de productividad en el área estudiada, entre lo que prevalecen reprocesos de las labores y pocos indicadores de supervisión, falta de capacitaciones del personal y equipo y materiales desactualizado. De esta forma la propuesta basada en la gestión por proceso tomó en cuenta la estructura del esquema de proceso estandarizando incrementando el 27% de la productividad. El beneficio-costos de la propuesta fue valorado especificando una optimización significativa del 100% del proceso estandarizado, el alcance de 94% de cumplimiento del indicador y el 90% de un personal capacitado eficazmente. Se concluye que la gestión por procesos aplicada adecuadamente podrá favorablemente mejorar la productividad del área de proyecto.

Moreno y Rodríguez (2020), tuvo como objetivo indicar la manera en que la gestión por procesos aumenta la productividad en la creación de tableros eléctricos de una empresa de este rubro. La investigación fue aplicada con una perspectiva cuantitativa y diseño no experimental. La población se conformó de los reportes de fabricación de los tableros eléctricos para el período de un año y la muestra fueron los mismos reportes, pero de los últimos tres meses. Esta investigación es relevante, ya que, presenta soluciones usando la gestión por procesos que indican el incremento de la productividad, la eficiencia y la eficacia en pro de optimizar la competitividad, rentabilidad y valor añadido de la misma. La problemática se basa en la gran cantidad de entregas incumplidas entre las áreas de calidad y producción, poco tiempo para la realización de las pruebas de calidad y entrega en periodos no acordados con el cliente. Los resultados representan que la propuesta sobre la gestión por proceso aumenta el 4.2% de eficacia y el 4.7% de eficiencia, mientras que la productividad se incrementa en un 7.8%. Se concluye que la alternativa propuesta basada en la gestión por proceso aumenta la productividad entre el 81% al 89%.

González (2018) en el estudio, se formuló el propósito de optimizar la productividad del área de producción de una organización del rubro de plástico, considerando los aspectos de eficiencia y eficacia a través del método de gestión por proceso. Para recabar los datos se emplearon formatos de producción, peso por producto, periodo del ciclo, utilizando la estadística descriptiva con la ayuda del Software de Microsoft Excel para valorar el previo y posterior de las variables abordada luego de la optimización, de la misma manera la estadística descriptiva se obtuvo resultados utilizando el software estadístico SPSS en la variable de productividad, determinando la conducta de los datos no paramétricos o paramétrico aplicando el estadígrafo de Shapiro-Wilk, los resultados de esto se hace mención de que la productividad se optimizó en el 38.9%, la eficacia en el 23.8% y la eficiencia en el 21.5%. La conclusión presenta que la gestión por proceso permite la optimización de la productividad del área de producción de una compañía de plásticos.

Las teorías relacionadas con la gestión de procesos y las variables de investigación de productividad se presentan a continuación. Introducción a

Variables Independientes, Gestión de Procesos, identificando indicadores y midiendo la utilidad en el trabajo de una organización, vinculando diferentes actividades organizacionales (Martínez y Cegarra, 2014, p. 12).

Basa los procesos de negocio en su visión, comenzando con los requisitos del cliente y terminando con la satisfacción de sus necesidades. Usa la correlación entre tus actividades (Pardo, 2017, p. 58). Para enriquecer nuestro conocimiento, conceptualizamos los términos: gestión y proceso. Gestión, conjunto de tareas coordinadas y controladas por las organizaciones. (Pardo, 2017, p. 58).

6). Proceso, actividades que brindan un valor añadido que interactúan entre sí, transformando ingresos en resultados (Martínez y Cegarra, 2014 p. 40).

De acuerdo con Iberoamericanas, (2014, p. 5), siendo las características principales del procedimiento la definición, descripción y documentación, siendo repetible en las mismas terminologías y previsible instancias y así lograr el resultado esperado.

Desde el contexto organizacional los procesos son constituidos por: (Martínez y Cegarra, 2014, p. 40): Procedimientos operativos, estratégicos y de sostenimiento. De acuerdo con Pérez (2015) el procedimiento de gestión se basa en la comprensión de la conceptualización de proceso y de gestión para así desarrollar las fases características.

Una importante fuente de datos que permite identificar la conducta del procedimiento implementada es el indicador de gestión, donde los resultados deberán ser sustentables y medibles, tomando en cuenta el seguimiento existente del propósito determinado. A partir de los indicadores se encuentran aspectos fijados, medibles y observables, los cuales deberán ser específicos y claros. De acuerdo con Valdez (2018) realizar la interpretación del valor añadido tiene un efecto positivo en los procedimientos adecuando las actividades ineficientes del proceso analizado.

Todo proceso en una empresa sirve para fomentar el desarrollo de los talentos de las personas, desarrollando a la vez una cultura de servicio, que permite

el establecimiento de mejores relaciones dentro de la organización. Para poder lograr ello es indispensable establecer mejoras en cada proceso, haciendo que la empresa adopte medidas oportunas y constantes en cada proceso productivo (Sánchez & Blanco, 2017).

Para los procesos se utiliza una serie de fichas de procesos, que son documentos que documentan los elementos y características claves de cada proceso, ayudando a descentralizar y aclarar las funciones realizadas y los documentos requeridos. Como resultado, es posible comparar procesos, cada uno de los cuales tiene su propia importancia, permitiendo enfrentar cualquier evento que ocurra en el proceso de producción. (Sánchez & Blanco, 2017).

La proporción básica de los procesos es el tiempo el cual deberá medirse según el alcance del producto output, especificando considerando la racionalización de la creación y un costo menor sin que esto afecte la calidad de manera tal que el cliente externo o interno se adecue al producto con mayor satisfacción (Valdez, 2018, p. 259).

Los especialistas en ingeniería de métodos consideran el motivo de ineficiencia, así como desperdicios tomando en cuenta como una opción al comienzo para señalar las maneras apropiadas de almacenar y alcanzar resultados óptimos. Este es el propósito del análisis de la ingeniería sobre movimientos, métodos y periodos en que se emplea la labor (Palacios, 2016, p. 13).

La ingeniería de métodos se considera la encargada de alcanzar un mejor manejo de los recursos que se realizan en el servicio de la producción. La actividad principal es señalar a dónde debe asistir el hombre en aquel procedimiento de transformar la materia prima en servicios o productos, decidiendo la manera en que se desempeña efectivamente en sus labores.

La relevancia que tiene la ingeniería de métodos se enfoca en analizar los procesos radicados en el desenvolvimiento óptimo de los trabajadores en las labores encargadas, tomando en cuenta elevados parámetros de costos de capacitación, contratación y entrenamiento que deben evitarse a toda costa (Palacios, 2016).

Al mismo tiempo, este estudio sienta las bases de un enfoque teórico en la teoría estructuralista, que se considera el supuesto básico de que las organizaciones funcionan racionalmente y se adaptan al entorno. Explica cómo los factores o variables contextuales definen la estructura organizacional. No existe una estructura ideal, sino criterios para responder a los factores ambientales. Las influencias ambientales se incorporaron a la teoría en la década de 1960. Toda organización tiene sus contingencias, riesgos, incertidumbres y limitaciones. (Palacios, 2016).

Es una teoría estructural funcionalista que considera a las organizaciones como organismos que se adaptan a su medio ambiente. Las organizaciones son sistemas abiertos que interactúan con su entorno para reproducir el sistema social. La lógica de las tecnologías es de sistemas cerrados. El entorno genera incertidumbre.

Las organizaciones buscan la regularidad, la identidad, el equilibrio (homeóstasis) y tratan de reducir la incertidumbre del entorno (desequilibrio) adaptándose al mismo (equilibrio). Los sistemas cerrados se degeneran (entropía). Las organizaciones son sistemas abiertos que obtienen su energía del entorno. Las estructuras organizacionales están diferenciadas en funciones. Hay multiplicidad de formas posibles de adaptarse al entorno.

En esta investigación se tomó la perspectiva del tiempo y la relevancia en complementación con el análisis de los movimientos y método, el tiempo requerido por el operario entrenado y tradicional, con elementos adecuados trabajando en un período jornal normal y en circunstancias propicias ambientales para alcanzar su labor (Palacios, 2016, p. 312).

El método mayormente empleado en la realidad para determinar un tiempo estándar de operatividad son análisis de experiencias previas, muestreo laboral, datos estándar y periodo preestablecido. Parte de la investigación está enfocada en el tiempo. Considera el tiempo estándar de los procesos valorando cuál es el tiempo requerido para cumplir con la labor, empleando dispositivos y técnicas básicas en sitios ambientales propicios, a una velocidad determinada, sin que el

trabajador demuestre alguna fatiga. El período estándar de una operatividad es relativo al período normal y el tiempo para la recuperación (Palacios, 2016, p. 308)

El elemento de valoración vincula el tiempo real de una labor determinada con el tiempo teórico, determinando de esta forma el rendimiento de las áreas laborales y las problemáticas que generan (Senati, 2013) para lo que se emplea un esquema de sistema de valoración Westinghouse.

De acuerdo con Palacio (2016) la categorización del suplemento en la jornada laboral propicia la identificación e interrupciones de los trabajadores, afectando el manejo de las actividades por fatiga personales e involuntarios retrasos.

Para identificar la relevancia de los medios valor añadido se indicará el concepto como algo reconocible que agrega algo a lo existente es una terminología apertura da que se distingue de lo anterior, tratándose de un valor añadido o bien material, tomando en cuenta no indicar un valor añadido a la nada, sino algo que ya existe, determinado o establecido (Rico Munguía, 2018, p. 24).

En la organización la finalidad es satisfacer a los clientes de manera que las actividades se enfocarán al cumplimiento de las necesidades de los clientes, no obstante, desde una perspectiva general actividades diversas se ejecutan por las empresas y algunas aún no proporciona el valor a partir de lo qué opina la clientela.

Sobre la variable dependiente Productividad es definida por Hines (2010, p. 21), explica que es una serie de pasos en un procedimiento específico los cuáles serán valorados coherentemente para alcanzar el objetivo establecido.

Las vías que se garantizan para alcanzar el rendimiento y la productividad inician con la determinación de los objetivos, metas específicas y las que se pretenden alcanzar. Comúnmente se comete el error de no esclarecer datos sobre las labores que se van a realizar (Crumpton-Young, 2019).

Este estudio se sustenta en la teoría microeconómica de la producción o teoría del productor, la cual, estudia cómo se pueden combinar eficazmente los factores de producción para obtener un producto o un bien. Estos productos pueden

ser utilizados para consumo final o utilizados en otro proceso productivo como insumos. Una empresa es cualquier organización dedicada a la planificación, coordinación y supervisión de la producción. La empresa es el agente decisivo que elige entre las combinaciones disponibles de factores de producción y maximiza sus beneficios. (Crompton-Young, 2019).

El problema de optimización que enfrenta el productor tiene similitudes con el problema del consumidor. En el caso del consumidor, el objetivo es maximizar una función de utilidad cuando existe una restricción presupuestaria. En el caso de la producción, el problema es maximizar la función de beneficio teniendo en cuenta las limitaciones tecnológicas, es decir, partiendo de una tecnología existente que nos permite elegir entre una gama de opciones factibles y asume, en principio, los precios de los factores de producción dados. El problema de la producción pasa por tanto por dos filtros, uno desde el punto de vista técnico, en el que se seleccionan únicamente los procesos tecnológicamente eficientes, y otro desde el punto de vista económico, en el que se selecciona el proceso productivo de menor coste. (Crompton-Young, 2019).

La categorización de la productividad se basa en que la productividad se genera como el nivel promedio de producción que genera el trabajador en un tiempo determinado, clasificándose según el precio y volumen del producto gestionado (Instituto Peruano de Economía, 2017).

La primera dimensión tomada en consideración mide la eficiencia y la productividad la cual consiste en llevar a cabo las acciones encaminadas a alcanzar los resultados en sí de la mejor manera empleando un consumo menor de los recursos. De manera que la eficiencia se deriva del esfuerzo para el logro de los objetivos en un período específico con el menor número de recurso posible y con la máxima calidad admitida (Robbins y Coulter, 2014, p. 38).

Cómo segunda dimensión para el análisis de la productividad se considera la eficacia, definida por la realización correcta de los pasos efectuando así las acciones laborales que permitirán alcanzar objetivos de productividad indicados (Robbins y Coulter, 2014, p. 39).

La tercera dimensión considerada es la comunicación externa que se produce entre la empresa y todos sus agentes relacionados pero externos. Por ejemplo, clientes, proveedores, clientes potenciales, público en general interesado en la marca, inversores, empresas sociales, etc. (Robbins y Coulter, 2014, p. 41).

La comunicación interna se considera la cuarta dimensión en la gestión e integración del equipo de recursos humanos de una empresa. A veces se usa solo para informar, y otras veces se usa para inspirar, persuadir, recordar o explicar información interesante que aumentará la productividad de los empleados. (2014), pág. 41 (Robbins y Coulter).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio es de tipo aplicada definida por Hernández y Mendoza (2018) como aquella que busca generar la aplicación del conocimiento científico obtenido para solucionar problemas sociales o de un rubro específico de producción, basándose específicamente en especialidades tecnológicas logradas de la investigación básica que se adecua al proceso de vincular la práctica y la teoría.

Este estudio se orientan en el enfoque cuantitativo que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) se lleva a cabo tomando en cuenta el análisis estadístico, cálculos algebraicos para así analizar la conducta, comprobando de esta forma la teoría a fin de generar la profundización y incrementar las calidades y cantidades de investigaciones cuantitativas científicas que existen sobre la realidad abordada en este caso gestión por procesos y productividad.

En cuanto al nivel, el mismo fue descriptivo pues la interpretación detalló el cómo se ha dado la manera de presentar la variable dependiente ante la ejecución del previo y posterior de la variable independiente, por lo que, los resultados podrán demostrarse.

En cuanto el diseño de investigación el mismo fue no experimental, debido a que se realizó un análisis de la variable dependiente denominada productividad. Considerando que no habrá ningún tipo de manipulación de variables (Hernández y Mendoza, 2018).

De manera similar, la naturaleza de este estudio es transversal, ya que se utilizó en estudios de investigación donde se tomaron varias mediciones en diferentes momentos, con diferentes exposiciones, durante el transcurso del período de estudio. El estudio tiene un rango de tiempo transversal, ya que analizamos información obtenida de una muestra, seleccionada en un solo período de tiempo.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Gestión por procesos

Definición Conceptual

Para Delgado (2015, p. 20) la gestión de proceso es la forma en que se emplean los instrumentos y las técnicas para el detalle, reconocimiento, dirección, seguimiento y rediseño de los procedimientos aplicados por una organización para optimizar la eficacia de la misma.

Variable dependiente: Productividad

Definición

López (2013, p. 147) especifica que la productividad es la cualidad de una serie de recursos empleados en un tiempo, espacio y unidad expresa y donde los resultados permiten el alcance de los objetivos previstos.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

La población de estudio está conformada por un conjunto de elementos cuyos aspectos característicos de contenido, tiempo y lugar se expresan y son de interés para los investigadores. (Hernández y Mendoza, 2018) por lo que el conjunto poblacional puede ser finito o infinito por lo que para efectos de este estudio se considera que es un conjunto finito, siempre y cuando se tenga en cuenta el límite particular o todos los aspectos de ese conjunto conocidos.

Con base en lo expuesto en el párrafo anterior, para este estudio se consideró como población los empleados del área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL, Lima.

Criterio de inclusión: empleados activos del área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL, Lima.

Criterio de exclusión: No se considerarán empleados activos de otras áreas de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL, Lima.

Muestreo

El muestreo será probabilístico por conveniencia, es un tipo de muestreo estadístico que se enfoca en el análisis y estudio de grupos específicos de una población estadística, utilizando una selección aleatoria. Su requisito principal es que todas las personas de la población estudiada tengan la misma probabilidad de elegir. (Hernández y Mendoza, 2018).

Unidad de análisis

Se considera colaborador del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Hernández y Mendoza (2018), la ingeniería es el proceso que le facilita al autor recolectar datos de investigación para adquirir la información necesaria para lograr el objetivo. En este caso, se utilizarán técnicas de observación y levantamiento para fines de archivo de datos.

Instrumento

Las herramientas son, por tanto, cuestionarios de productividad y gestión de procesos.

➤ **Validez**

Hernández y Mendoza (2018) indican que la validez está expresada en el índice y capacidad del instrumento para determinar los indicadores de la variable. En una investigación se requiere contar con la mayor exactitud del instrumento y que esté en función de la teoría. Para ello se contactó a los expertos metodológicos y temáticos que validen la consistencia del instrumento, en este caso los instrumentos fueron validados por 3 docentes que pertenecen a la universidad César Vallejo.

➤ **Confiabilidad**

La confiabilidad siguió el siguiente proceso:

Para demostrar la confiabilidad se realizó los siguientes procedimientos: Prueba piloto: Se encontró a 20 colaboradores con las mismas características de la muestra de estudio. La confiabilidad obtenida manifiesta un valor de confiabilidad de 0.780 la cual es una confiabilidad fuerte.

3.5. Procedimientos

La investigación realizada para explicar las diferentes causas de la caída de la productividad en el área de distribución, demuestra que la gestión de la programación de pedidos no se da con procesos a su favor, ya que los fabricantes explotadores establecen sus propios criterios para el seguimiento de los pedidos, lo que se traduce en retrasos que afectan la eficiencia del servicio y se traducen en métricas de productividad en el campo por debajo de las expectativas.

A partir de los datos del índice, se ha desarrollado una matriz de estratificación en colaboración con el responsable del área, donde se evalúan las herramientas para la resolución de problemas, logrando una mayor puntuación en el procedimiento de gestión. Por lo tanto, se corrobora que la decisión se toma por la matriz de prioridades tomando en cuenta los niveles de importancia de esta región.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

En esta fase del estudio se llevó a cabo una descripción de la conducta de la muestra escogida que se relaciona a la dimensión de la variable dependiente por medio de estimaciones estadísticas como: varianza, desviación estándar, media y otros.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se basa en los cuatro principios éticos generales utilizados en la investigación científica que garantice la autonomía de las personas, la no maleficencia, la justicia y la beneficencia.

Principio de Autonomía: A los involucrados en el estudio El objeto del mismo se detalla más adelante, cada quien será libre de decidir su participación en el proceso ya que nadie le obligará ni forzará a tomar esta decisión, atendiendo al principio de autonomía en este estudio.

Principio de Bienestar: Este principio tiene como objetivo lograr el bienestar de la unidad analítica, por lo tanto, los participantes del estudio buscan el beneficio de una mayor productividad. Asimismo, este principio se ejercerá a través de técnicas y conocimientos para proteger a los pacientes contra algún tipo de lesión física, psíquica o de otro tipo.

El Principio de no maleficencia: El Principio de no maleficencia se refiere a que no se haga ningún daño o daño a la muestra objeto de estudio, por lo que se respetará su integridad y autonomía psíquica y física, por lo que el desarrollo de este estudio no tendrá consecuencias adversas para ellos.

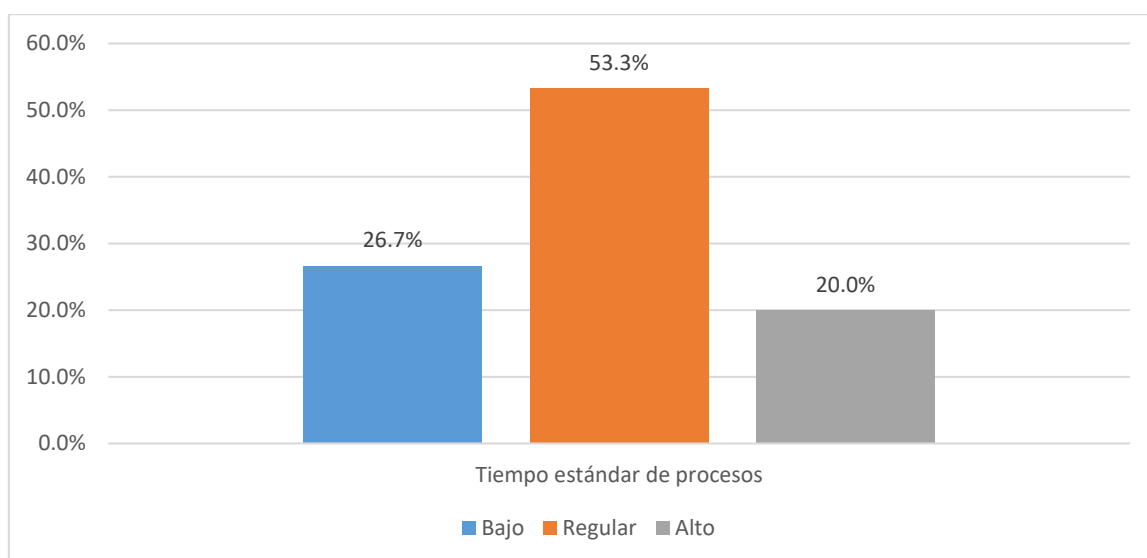
Principio de justicia: No se considerará la exclusión de pacientes por razones económicas, sociales, religiosas, políticas o de género, con respeto a la autonomía e integridad del paciente.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Tiempo estándar de procesos

	F	%
Bajo	12	26.7
Regular	24	53.3
Alto	9	20.0
Total	45	100.0

Gráfica 1 Tiempo estándar de procesos



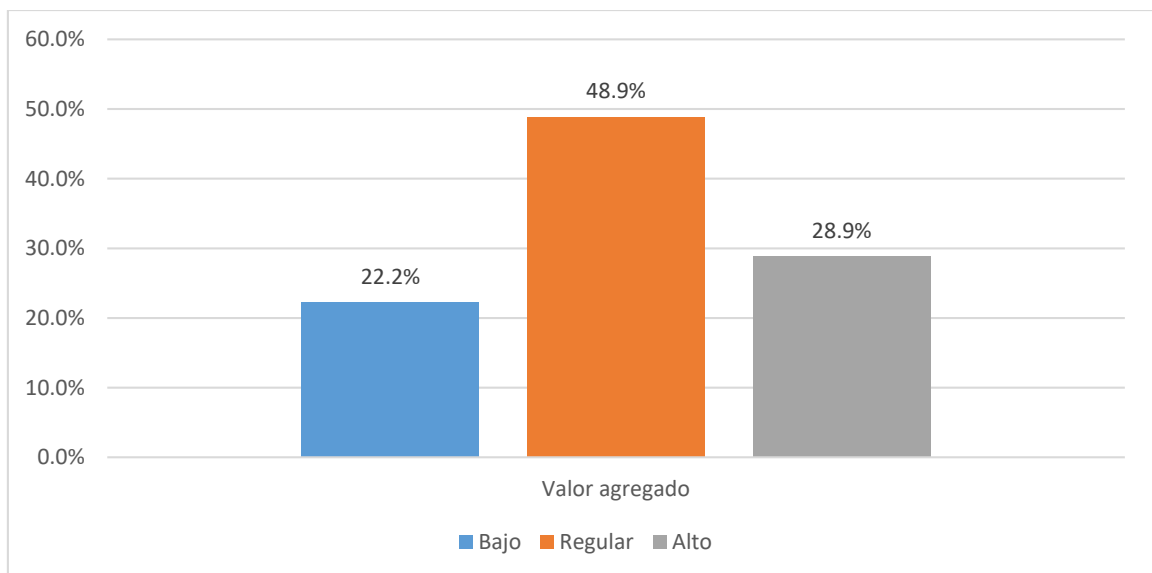
Interpretación

En la tabla 1 gráfica 1, se comprueba que para el 53.3% de los empleados del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL está a un nivel regular, el 26.7% señalan un bajo nivel y el 20% un alto nivel.

Tabla 2. Valor agregado

	f	%
Bajo	10	22.2
Regular	22	48.9
Alto	13	28.9
Total	45	100.0

Gráfica 2 Valor agregado



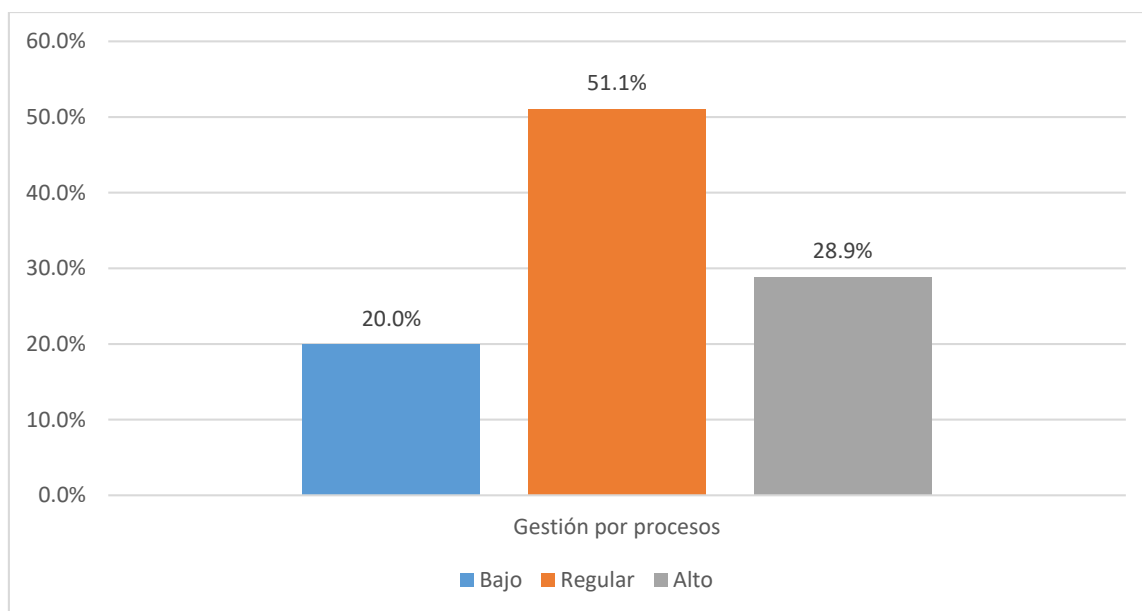
Interpretación

En la tabla y gráfico 2 el valor agregado del proceso, se observa que para el 48.9% de los empleados del área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL al valor agregado se demuestra a un nivel regular, el 28.9% un alto nivel y el 22.2% manifiesta un bajo nivel del valor agregado de los procesos realizados dentro de la organización.

Tabla 3. Gestión por procesos

	F	%
Bajo	9	20.0
Regular	23	51.1
Alto	13	28.9
Total	45	100.0

Gráfica 3 Gestión por procesos



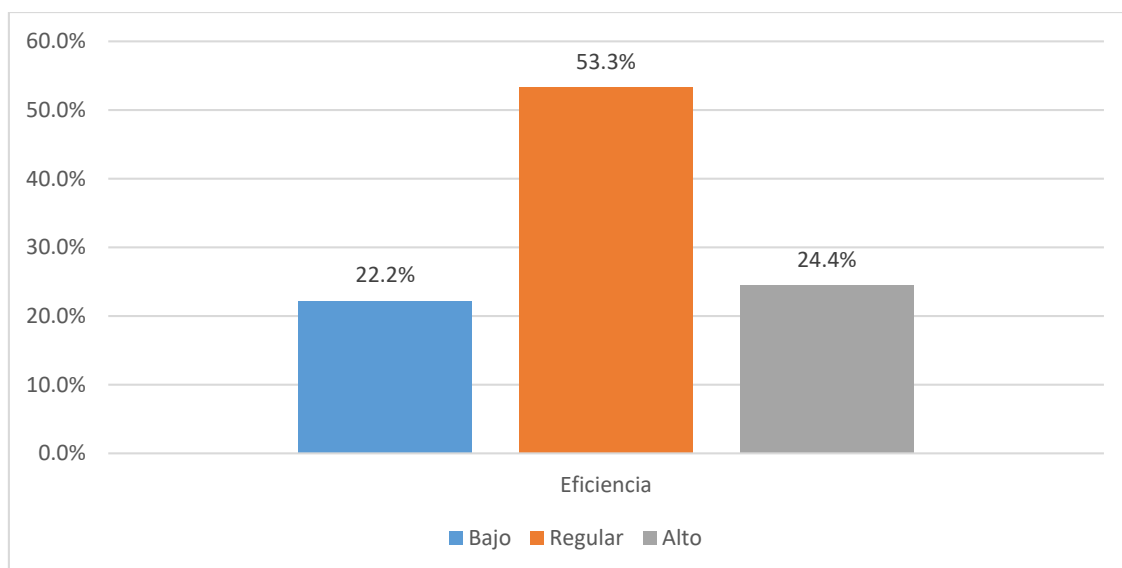
Interpretación

En la tabla 3 gráfica 3, con respecto a la gestión por procesos los resultados determinan que para el 51.1% de los empleados del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL ocurre a un nivel regular, el 28.9% considera un alto nivel y el 20% un bajo nivel.

Tabla 4 Eficiencia

	F	%
Bajo	10	22.2
Regular	24	53.3
Alto	11	24.4
Total	45	100.0

Gráfica 4 Eficiencia



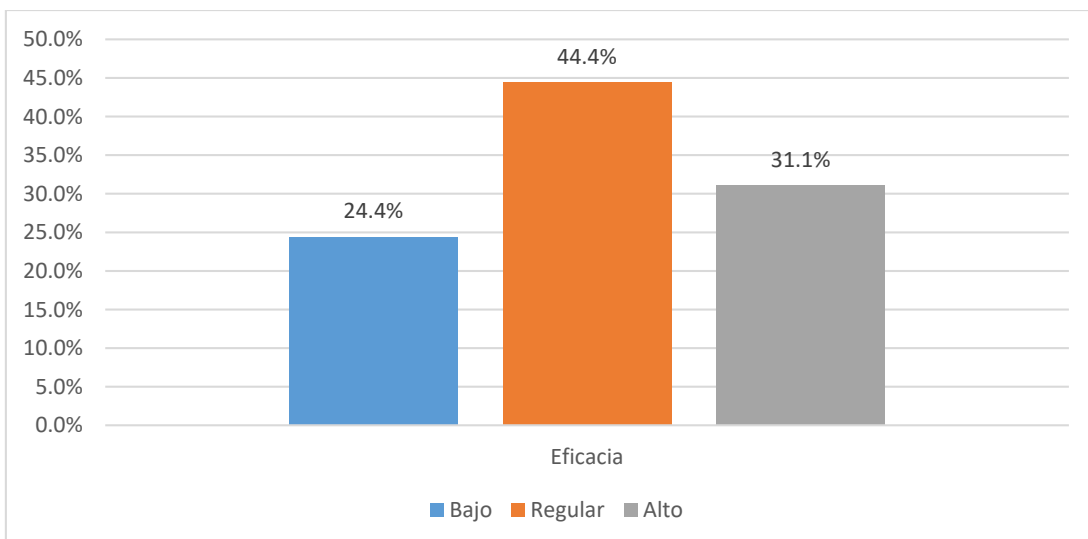
Interpretación

En la tabla 4 gráfica 4, referido a la eficiencia se obtiene que el 53.3% de los empleados del área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL el 24.4% señala alto nivel y el 22.2% un bajo nivel.

Tabla 5 Eficacia

	F	%
Bajo	11	24.4
Regular	20	44.4
Alto	14	31.1
Total	45	100.0

Gráfica 5 Eficacia



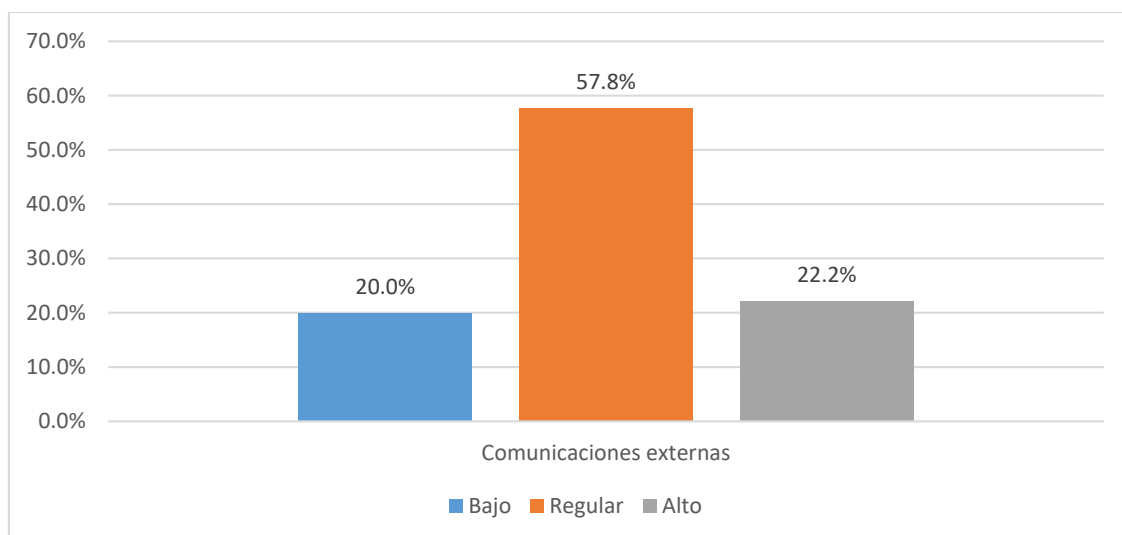
Interpretación

En la tabla 5 gráfica 5, con respecto a la eficacia, el 44.4% de los empleados del área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL señala que está a un nivel regular, seguido del 31.1% que indican un nivel alto y para el 24.4% se da a un nivel bajo.

Tabla 6. Comunicaciones externas

	F	%
Bajo	9	20.0
Regular	26	57.8
Alto	10	22.2
Total	45	100.0

Gráfica 6. Comunicaciones externas



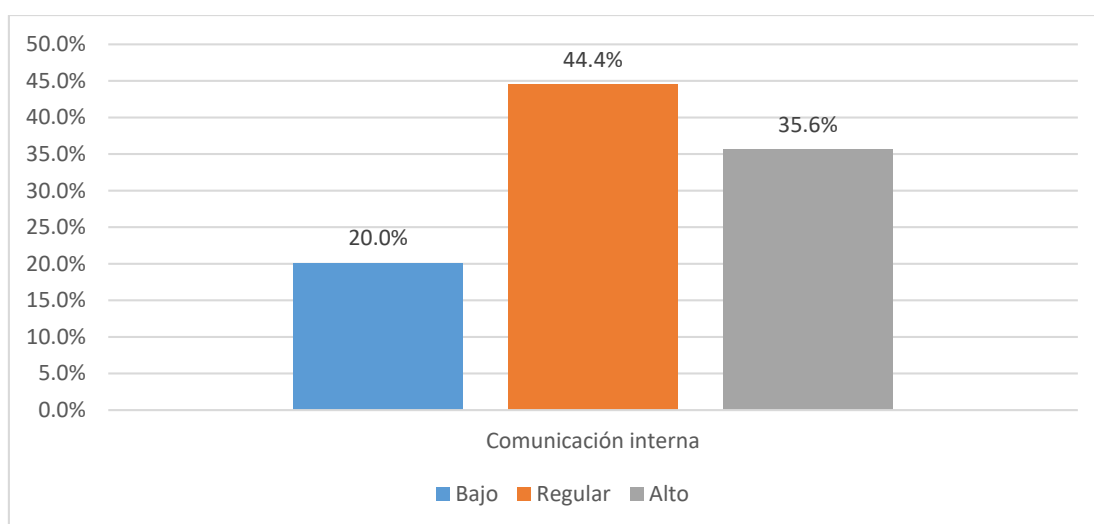
Interpretación

En la tabla 6, gráfica 6, sobre la comunicación externa, el 57.8% de los empleados del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL afirma un nivel regular, el 22.2% un alto nivel y para el 20% se dan a un bajo nivel.

Tabla 7. Comunicación interna

	F	%
Bajo	9	20.0
Regular	20	44.4
Alto	16	35.6
Total	45	100.0

Gráfica 7. Comunicación interna



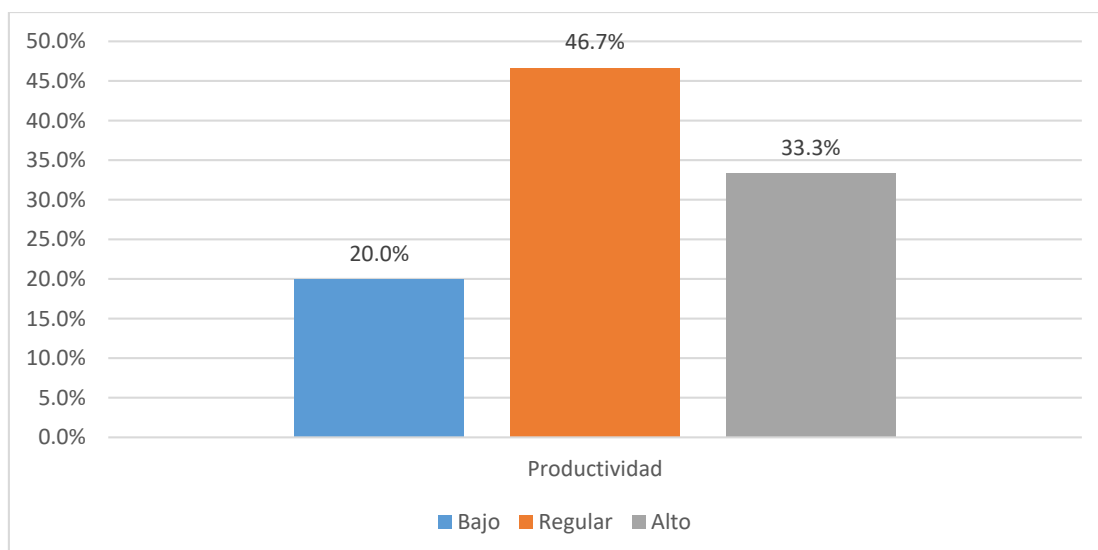
Interpretación

En la tabla 7 gráfica 7 referida la comunicación interna, el 44.4% de los empleados del área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL afirma que esta se da un nivel regular, el 35.6% considera un alto nivel y un 20% señala un bajo nivel de comunicación interna.

Tabla 8. Productividad

	F	%
Bajo	9	20.0
Regular	21	46.7
Alto	15	33.3
Total	45	100.0

Gráfica 8. Productividad



Interpretación

En la tabla 8 gráfica 8, referida a la productividad se observa que el 46.7% de los empleados del área de distribución en la empresa Sol del Pacifico EIRL manifiesta un nivel de productividad regular, seguido del 33.3% un alto nivel y solo un 20% un bajo nivel.

Tabla 9. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo estándar de procesos	,262	45	,000	,804	45	,000
Valor agregado	,255	45	,000	,792	45	,000
Gestión por procesos	,255	45	,000	,792	45	,000
Eficiencia	,240	45	,000	,804	45	,000
Eficacia	,226	45	,000	,806	45	,000
Comunicaciones externas	,251	45	,000	,805	45	,000
Comunicación interna	,255	45	,000	,794	45	,000
Productividad	,242	45	,000	,799	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Utilizamos la prueba de normalidad para determinar que estadígrafo utilizaremos, esto quiere decir que si las sig < 0.05 por lo tanto se utiliza la Rho de spearman.

Es por tal motivo que se utilizó la Rho de spearman para determinar la relación entre las dos variables

Y por lo tanto utilizamos Shapiro-Wilk por que la población a tomar es < a 50 colaboradores a encuestar

Tabla 10 Hipótesis general

La gestión por procesos incide en de la productividad en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima.

			Correlaciones	
			Gestión por procesos	Productividad
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	0,612
		Sig. (bilateral)	.	0,03
		N	45	45
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,612	1,000
		Sig. (bilateral)	0,03	.
		N	45	45

Interpretación

En la tabla 10 se observa el valor Rho Spearman obtenido es de 0.612** y la significancia $p < 0.03$ que permite aceptar la hipótesis de investigación lo que determina una correlación positiva moderada, afirmando que: La gestión por procesos incide en de la productividad en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima.

Tabla 11 Hipótesis específica 1

La gestión por procesos incide en la eficiencia en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima;

			Gestión por procesos	Eficiencia
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	0,655
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	45	45
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	0,655	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	45	45

La Tabla 11 muestra que el valor de Rho Spearman obtenido es 0.655 y el nivel de significancia; $P < 0.11$ permite aceptar la hipótesis de investigación, determinando una correlación positiva moderada, indicando que: La gestión por procesos incide en la eficiencia en el área de distribución de la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima.

Tabla 12 Hipótesis específica 2

La gestión por procesos incide en la mejora la eficacia en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima;

			Gestión por procesos	Eficacia
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	0,628
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	45	45
	Eficacia	Coeficiente de correlación	0,628	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	45	45

Interpretación

La Tabla 12 muestra que el valor de Rho Spearman obtenido es 0.628 y el nivel de significancia; $p < 0.08$ permite aceptar la hipótesis de investigación, determinando una correlación positiva moderada, indicando que: La gestión por procesos incide en la mejora de la eficiencia en el área de distribución de Sol del Pacífico EIRL, Lima.

Tabla 13 Hipótesis específica 3

La gestión por procesos incide en las comunicaciones externas en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima.

			Correlaciones	
			Gestión por procesos	Comunicaciones externas
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	0,655
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	45	45
	Comunicaciones externas	Coeficiente de correlación	0,655	1,000
		Sig. (bilateral)	0,02	.
		N	45	45

Interpretación

En la tabla 13 se observa el valor Rho Spearman obtenido es de 0.655** y la significancia $p < 0.02$ que permite aceptar la hipótesis de investigación lo que determina una correlación positiva moderada, afirmando que: La gestión por procesos incide en las comunicaciones externas en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima.

Tabla 14 Hipótesis específica 4

La gestión por procesos incide en las comunicaciones internas en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima.

			Correlaciones	
			Gestión por procesos	Comunicación interna
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	0,602
		Sig. (bilateral)	.	0,009
		N	45	45
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	0,602	1,000
		Sig. (bilateral)	0,09	.
		N	45	45

Interpretación

En la tabla 14 se observa el valor Rho Spearman obtenido es de 0.602** y la significancia $p < 0.09$ que permite aceptar la hipótesis de investigación lo que determina una correlación positiva moderada, afirmando que: La gestión por procesos incide en las comunicaciones internas en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima.

V. DISCUSIÓN

La situación del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, se presentan problemáticas en los procesos, ya que, el almacén muestra deficiencias de inventario y un manejo inadecuado del stock. De igual forma, en el área de logística la planificación es prácticamente inexistente, sobre todo para adquirir los insumos que ocasionan problemáticas en el mantenimiento de las maquinarias y equipo, especificando eficiencia en la gestión del proceso que a su vez se relaciona con el bajo nivel de productividad de la organización.

En función de ello, se planteó como propósito, determinar la incidencia de la gestión por procesos en la mejora de la productividad en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima. Los resultados consultados afirman que el valor Rho Spearman obtenido es de 0.612** y la significancia $p < 0.03$ que permite aceptar la hipótesis de investigación lo que determina una correlación positiva moderada, afirmando que: La gestión por procesos incide en de la productividad en el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima.

En tal sentido, los resultado concuerda con los hallazgos del estudio internacional, realizado en Ecuador por Calvache en su estudio: "Incremento de la Productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa Poliacrilart", en el cual afirma que la productividad puede incrementarse, si se emplean ejemplos de gestión de procesos, por lo que, se requiere adecuar los procesos industriales contables y de inventario, capacitando al personal para delegar responsablemente los procesos, evitando problemas los cuales se evidenciaron al momento de realizar el estudio. Asimismo, en el contexto nacional, Huaman (2017) demostró en su estudio: "Diseño de un sistema de Gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI" dónde concluye que el diagnóstico situacional determinó que la panadería se realizan procesos totalmente empírico, sin ningún tipo de gestión de proceso por lo que no se da una secuencia en las acciones que se orienten alcanzar un valor añadido, para así obtener una entrada y salida que se adecue al objetivo de la misma, para lo que se hace necesario proponer un plan que garantice a través de la gestión del proceso un mayor productividad y competitividad.

Asimismo, corresponde con los hallazgos de Fernández y Ramírez (2017) en su estudio: “Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A and B”, plantea el objetivo de presentar una propuesta basada en un programa de gestión de procesos para el aumento de la productividad en la organización, demostrando que la empresa optimizará sus procesos de producción, aumentando la satisfacción de los colaboradores y estrategias de venta a través del plan propuesto. De igual forma, sobre la productividad se aumentaría en el 22% reduciendo el desperdicio de agua enjuagar los bidones, eliminando un cargo que no genera valor y un ciclo de optimización continúa cada año para una evaluación y desempeño constante de los procesos. La inversión de este plan podrá recuperarse en un año. Así mismo, Ramírez (2020) en el estudio: “Gestión de procesos para mejorar la productividad en el área de proyectos de Grupo Strategies S.A.C., 2020”, tiene como objetivo presentar una propuesta basada en la gestión por una propuesta de proceso para optimizar la productividad del proyecto de una empresa. Se ha mostrado el área, en el cual se identifican deficiencias y causas de los bajos niveles de productividad en el área de estudio, siendo común el remanente del estado de las obras y pocos indicadores de control, la falta de capacitación del personal y la desactualización de los equipos y materiales. Por lo tanto, la propuesta basada en la gestión por procesos tomó en cuenta la estructura del diagrama de procesos, lo estandarizó y aumentó la productividad en un 27%. Se evaluó la relación costo-beneficio de la propuesta determinando una optimización significativa de un proceso 100% estandarizado, 9

% de cobertura de cumplimiento de métricas y 90% de personal verdaderamente capacitado. Se concluye que la gestión de procesos correctamente aplicada puede mejorar significativamente la productividad del área del proyecto.

En tal sentido, los resultado concuerda con los hallazgos del estudio internacional, realizado en Ecuador por Calvache en su estudio: “Incremento de la Productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa Poliacrilart”, en el cual afirma que la productividad puede incrementarse, si se emplean ejemplos de gestión de procesos, por lo que, se requiere adecuar los procesos industriales contables y de inventario, capacitando al personal para

delegar responsablemente los procesos, evitando problemas los cuales se evidenciaron al momento de realizar el estudio. Asimismo, en el contexto nacional, Huaman (2017) demostró en su estudio: “Diseño de un sistema de Gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI” dónde concluye que el diagnóstico situacional determinó que la panadería se realizan procesos totalmente empírico, sin ningún tipo de gestión de proceso por lo que no se da una secuencia en las acciones que se orienten alcanzar un valor añadido, para así obtener una entrada y salida que se adecue al objetivo de la misma, para lo que se hace necesario proponer un plan que garantice a través de la gestión del proceso un mayor productividad y competitividad.

Asimismo, corresponde con los hallazgos de Fernández y Ramírez (2017) en su estudio: “Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A and B”, plantea el objetivo de presentar una propuesta basada en un programa de gestión de procesos para el aumento de la productividad en la organización, demostrando que la empresa optimizará sus procesos de producción, aumento de la satisfacción de los colaboradores y estrategias de venta a través del plan propuesto. De igual forma, sobre la productividad se aumentaría en el 22% reduciendo el desperdicio de agua enjuagar los bidones, eliminando un cargo que no genera valor y un ciclo de optimización continúa cada año para una evaluación y desempeño constante de los procesos. La inversión de este plan podrá recuperarse en un año. Así mismo, Ramírez (2020) en el estudio: “Gestión de procesos para mejorar la productividad en el área de proyectos de Grupo Strategies S.A.C., 2020”, tiene como objetivo presentar una propuesta basada en la gestión por una propuesta de proceso para optimizar la productividad del proyecto de una empresa. Se ha mostrado el área, en el cual se identifican deficiencias y causas de los bajos niveles de productividad en el área de estudio, siendo común el remanente del estado de las obras y pocos indicadores de control, la falta de capacitación del personal y la desactualización de los equipos y materiales. Por lo tanto, la propuesta basada en la gestión por procesos tomó en cuenta la estructura del diagrama de procesos, lo estandarizó y aumentó la productividad en un 27%. Se evaluó la relación costo-beneficio de la propuesta determinando una optimización significativa de un proceso 100% estandarizado, 9% de cobertura de cumplimiento de métricas y 90%

de personal verdaderamente capacitado. Se concluye que la gestión de procesos correctamente aplicada puede mejorar significativamente la productividad del área del proyecto.

Por lo tanto, este estudio se basa en supuestos teóricos que explican la gestión de procesos, identifican indicadores y evalúan la utilidad del trabajo de una organización, conectan las diferentes actividades de esa organización (Martínez y Cegarra, 201, p. 12).

Basa los procesos de la empresa en su visión, comenzando con los requerimientos del cliente y terminando con la satisfacción de sus necesidades. A través de la correlación entre sus actividades (Pardo, 2017, p. 58). Y en las referencias de productividad global de los factores, especifica la productividad de los recursos de la organización. Se obtiene por el cociente entre lo producido y el insumo. Si de repente solo hay un tipo de producto, es fácil determinar la transición de rendimiento (Instituto Peruano de Economía, 2017).

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión de procesos afecta la productividad en el área de distribución de Sol del Pacífico EIRL, Lima, de forma moderada, ya que el valor de Rho Spearman obtenido es de 0.612** y nivel de significación de $p < 0,03$, lo que indica una asociación esperada de que la implementación de la gestión de procesos conducirá a un mayor nivel de productividad.
2. La gestión de procesos afecta en forma moderada la eficiencia en el área de distribución de Sol del Pacífico EIRL, Lima, ya que el valor de Rho Spearman obtenido es de 0.655** y nivel de significación 0,11, afirmar una hipótesis de asociación que se refiere a la implementación de la gestión de procesos permitirá un mayor nivel de eficiencia.
3. La gestión de procesos afecta en forma moderada la eficiencia en el área de distribución de Sol del Pacífico EIRL, Lima, ya que el valor obtenido por Rho Spearman es de 0.628** y un nivel de significación de $p < 0,08$, confirmar una asociación de suministro se refiere a la implementación de una gestión de procesos que permitirá un mayor nivel de eficiencia.
4. La gestión de procesos afecta en forma moderada la comunicación externa en el área de distribución de Sol del Pacífico EIRL, Lima, ya que el valor de Rho Spearman obtenido es de 0.655** y una significancia de $p < 0.02$, lo que confirma que una propuesta de asociación se refiere a la implementación de una gestión de procesos que permitirá un mayor nivel de intercambio de información con el exterior.
5. La gestión de procesos afecta en forma moderada la comunicación interna en el área de distribución de Sol del Pacífico EIRL, Lima, ya que el valor obtenido por Rho Spearman es de 0.602** y un nivel de significación $p < 0.09$, afirmando que una propuesta de enlace se refiere a la implementación de una gestión de procesos que permitirá un mayor nivel de intercambio de información interna.

VII. RECOMENDACIONES

1. En primer lugar, se recomienda continuar aplicando la gestión por procesos, con el fin de seguir obteniendo resultados favorables para el incremento de la productividad, referente al área de estudio en esta encuesta, correspondiente a la región de distribución de la empresa Sol del Pacífico. EIRL, Lima.
2. Para ello, es necesario volver a aplicar las herramientas de medición indicadas en este trabajo y obtener resultados basados en el proceso en estudio para una mejor relación de eficiencia, eficacia y productividad.
3. En términos de eficiencia, se recomienda mantener y/o continuar reduciendo el tiempo de determinación de manera que se pueda estimar el tiempo estándar para una mayor capacidad de programación de pedidos, fomentando constantemente el factor humano, a través de capacitaciones generadas en diversos temas relacionados con los procesos.
4. Por otro lado, en cuanto a la eficiencia, es recomendable seguir incrementando el número de órdenes planificadas y mejorar continuamente la productividad del área, considerando los incentivos para lograr las metas de los programadores y/o coordinador, promoviendo así un óptimo desempeño laboral, identificándose con aspectos estratégicos de la empresa.

REFERENCIAS

- Banco Mundial (11 de mayo de 2020). La producción minera se dispara con el aumento de la demanda de energía limpia. Banco Mundial. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/05/11/mineral-production-to-soar-as-demand-for-clean-energy-increases>
- Calvache Banda, G. A. (2018). Incremento de la Productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa Poliacrilart. 163 hojas. Quito: EPN.
- Cueva, J. (2021). Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A. [Proyecto Técnico previo a la obtención del título de Ingeniería Industrial]. Universidad Politecnica Salesiana. Ecuador.
- Crumpton-Young, L. (2019). Key Productivity and Performance Strategies to Advance. [En línea] San Diego: Academic Press, 2019. [Citado el: 17 de Mayo de 2019.] Capítulo 1. Strategies for Enhancing Productivity and Performance. <https://www.sciencedirect.com/book/9780127999562/key-productivity-and-performance-strategies-to-advance-your-career#book-info>. ISBN: 9780127999562
- Fernández, A. y Ramírez, L. (2017). Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B. Universidad Señor del Simpan.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*. 16 (1). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047
- González, E. (2018). Gestión por procesos para mejorar la productividad en el área de producción en una empresa de plásticos, SJL, 2018. [Tesis de Ingeniería Industrial]. Universidad Cesar Vallejos.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc

Graw Hill Education. Disponible en:
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.

Hines, S. (2010). Productivity for Librarians. [En línea] Inglaterra: Chandos Publishing, Inc., 2010. [Citado el: 11 de Mayo de 2019.] .
<https://es.scribd.com/read/282656225/Productivity-for-Librarians-How-to-Get-More-Done-in-Less-Time>.

Huaman. L. (2017). Diseño de un sistema de Gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI. [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración]. Universidad Nacional De Cajamarca.

Institutos de Ingenieros de Mina en Perú (2022). Sector minero peruano se desacelera en noviembre de 2021 debido a menor producción. IIMP. Disponible en: <https://iimp.org.pe/actualidad-minera/sector-minero-peruano-se-desacelera-en-noviembre-de-2021-debido-a-menor-produccion>.

Iberoamericanas, Asturias: Red de Universidades Virtuales. 2014. [En línea] Grupo Asturias Digital, 2014. [Citado el: 26 de Octubre de 2019.].
<https://uniasturias.edu.co>.

Instituto Peruano de Economía. (2017). [En línea] IPE, 2017. [Citado el: 18 de Mayo de 2019.] <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>.

Lopez Revilla, A. G., & Rodriguez Villegas, H. J. (2021). Propuesta de mejora mediante un modelo de gestión por procesos para el área de operaciones en una empresa de mantenimiento minero en la ciudad de Arequipa, 2020.

Martínez, A. y Cegarra, J. (2014). Gestión por procesos de negocio: Organización Horizontal. Madrid: Editorial del Economista, pág. 124. ISBN: 9788496877900.

Moreno, M. y Rodríguez, E. (2020). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la elaboración de tableros eléctricos en la empresa EISSA, Los Olivos, 2020. [Tesis de Ingeniería Industrial]. Universidad Cesar Vallejos.

Palacios Acero, L. (2016). Ingeniería de Métodos, Movimientos y tiempos. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2016. pág. 308. ISBN: 9789587713428.

- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: AENOR Internacional, 2017. pág. 350. ISBN: 9788481439496.
- Pérez, J. (2015). *Gestión por Procesos*. Quinta. Madrid: Alfaomega, pág. 310. ISBN: 9786077076940.
- Ramirez, C. (2020). *Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de proyectos de la empresa Grupo Strategys S.A.C., 2020*. [Tesis de Ingeniería Industrial]. Universidad Señor del Simpan.
- Rico, J. (2018). *Manual de impuesto al Valor Agregado*. Ciudad de México: Tax Editores Unidos, 2018. pág. 301. ISBN: 9786076292334.
- Rodríguez, D. (2017). *Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella*. Universidad Católica de Colombia.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. 12a ed. México: Pearson Educación de México, 2014. pág. 8. ISBN: 9786073227674.
- SENATI. (2013). *Senati Virtual*. [En línea] 2013. [Citado el: 26 de Octubre de 2019.]. http://virtual.senati.edu.pe/pub/cursos/mmtr/manual_u02_mmtr.pdf.
- Torres Guananga, G. P., Rodríguez Leon, J. C., Inca Falconi, A. F., Castelo Salazar, Ángel G., & Ríos Sanipatin, E. L. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Universidad Internacional de Valencia. 2018. [En línea] Campus Virtual, 2018. <https://www.universidadviu.com/la-productividad-marginal-y-los-factores-productivos/>.
- Valdez, H. (2018). *Diseño de los Procesos del Sistema Organizacional*. Perú: Yopublico. pág. 629. ISBN: 9788740446203.

ANEXOS

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión por procesos	Para Delgado (2015, p. 20) la gestión de proceso es la forma en que se emplean los instrumentos y las técnicas para el detalle, reconocimiento, dirección, seguimiento y rediseño de los procedimientos aplicados por una organización para optimizar la eficacia de la misma.	La gestión por procesos es la manera de gestionar toda la organización basándose en sus procesos, teniendo en cuenta que cada uno de ellos es una secuencia de actividades, las cuales están direccionadas a la mejora de los procesos de toda la organización, brindando un valor agregado al cliente, optimizando los tiempos de cada proceso y así estableciendo el tiempo estándar.	Tiempo estándar de procesos	Tiempo Estándar Tiempo normal x (1 + Suplementos)	Ordinal
			Valor agregado	Actividades que Agregan Valor $TA - ANV$ TA= Total Actividades ANV= Actividades No Agregan Valor	
Productividad	López (2013, p. 147) especifica que la productividad es la cualidad de una serie de recurso empleados en un tiempo, espacio y unidad expresa y	La productividad se mide en el área de programación, de acuerdo al tiempo de programación y la cantidad de pedidos programados.	Eficiencia	Tiempo de programación Tiempo real para pedidos programados/tiempo teórico para programación de pedidos x 100	Ordinal

donde los resultados
permiten el alcance de
los objetivos previstos.

Eficacia

Nivel de atención
Cantidad de pedidos
programados/cantidad de
pedidos generados x 100

Comunicaciones
externas

Relaciones publicas

Comunicación
Relación entre empleados

Comunicación interna

Calidad de servicio
Motivación interna

Anexo 4: Cuestionario de Gestión por procesos y productividad

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones y de acuerdo a su criterio señale a la opción que corresponde:

	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Tiempo estándar de procesos			
1. Se tienen identificados los procesos de la organización			
2. Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos.			
3. Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			
4. La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			
5. Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			
6. Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			
7. La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGP			
8. La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGP son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			
9. La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGP			
Valor agregado			

10. Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			
11. Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas			
12. La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			
13. Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			
14. Se conserva información documentada de estas actividades			
15. La organización determina que necesita seguimiento y medición de cumplimiento de objetivos			
16. Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			
17. Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			
18. La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			
19. Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas			

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones y de acuerdo a su criterio señale a la opción que corresponde:

Ítems		Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Casi siempre
1	El tiempo estándar establecidos se cumplen en todos los procesos del área					
2	El tiempo normal que se llevan los procesos concuerdan con el tiempo estándar establecido para el área					
3	En el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL se realizan actividades que agregan valor al proceso					
4	En el área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL se realizan actividades que no agregan valor al proceso.					
5	Tiempo real para pedidos programados se cumplen tal y como se establecen.					
6	Tiempo teórico para programación de pedidos se asemeja al tiempo real para pedidos programados					
7	Se lleva un control de la cantidad de pedidos programados.					
8	La cantidad de pedidos generados se cumplen de acuerdo a la cantidad de pedidos programados					
9	Las relaciones públicas son adecuadas para una buena comunicación con los clientes.					
10	El área de distribución de la empresa Sol del Pacífico EIRL tiene canales de comunicación accesibles y claros					
11	La relación entre los empleados es cordial y respetuosa propiciando un adecuado clima					
12	El área de distribución de la empresa Sol del Pacífico EIRL ofrece un servicio de calidad, de acuerdo a los estándares establecidos					
13	Se siente motivado a cumplir sus funciones dentro del área de distribución de la empresa Sol del Pacífico EIRL					

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
0,780	13

CRITERIOS DE CONFIABILIDAD DE VALORES

- No es confiable si sale 01 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad de 0.5 a 0.75
- **Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89**
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

Los resultados encontrados manifiestan que la confiabilidad del presente instrumento se manifestó una fuerte confiabilidad ya que el valor hallado del alfa=0.780, con este resultado se puede tener la confiabilidad de aplicar el instrumento y recabar datos positivos.

Estadísticos total-elemento

Si se elimina un elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
pre1	83,7	887,567	0,841	0,784
pre2	83,5	895,611	0,955	0,781
pre3	83,8	877,289	0,872	0,789
pre4	84	904,667	0,752	0,772
pre5	83,5	895,611	0,869	0,748
pre6	83,5	893,167	0,836	0,786
pre7	84,7	883,567	0,841	0,778
pre8	83,3	910,233	0,876	0,776
pre9	84,8	917,956	0,586	0,788
pre10	84,1	887,656	0,83	0,781
pre11	84	864,444	0,948	0,777
pre12	84	878,444	0,876	0,78
pre13	83,9	870,544	0,871	0,78

Anexo 6: Base de datos

Base de datos instrumento 1

	pre1	pre2	pre3	pre4	pre5	pre6	pre7	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13
1	5	2	4	4	2	4	5	3	1	4	3	1	1
2	4	5	5	3	1	5	3	1	3	3	3	5	2
3	2	5	2	5	3	1	3	4	2	4	5	1	2
4	4	2	2	4	3	5	4	3	2	4	2	2	3
5	3	4	5	5	2	3	1	3	4	4	3	2	2
6	3	4	5	4	4	5	3	3	2	3	3	4	3
7	3	2	4	4	2	5	5	5	5	2	3	5	1
8	5	4	2	1	2	4	4	2	1	5	3	3	2
9	5	4	4	1	2	5	3	4	2	2	3	2	3
10	2	5	1	5	3	1	4	5	2	4	2	3	2
11	4	3	2	5	5	4	5	2	1	2	4	5	5
12	1	1	1	4	4	4	5	2	3	2	2	3	1
13	4	3	3	4	1	4	1	2	5	4	1	2	1
14	4	3	1	4	4	1	2	3	4	3	5	3	2
15	4	4	5	4	2	4	2	3	2	3	3	5	2
16	3	3	4	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1
17	5	2	5	1	2	1	3	2	2	5	4	3	4
18	2	2	5	5	2	1	5	5	5	5	5	1	2
19	1	5	4	5	5	5	3	3	3	1	3	2	2
20	4	1	2	5	2	5	1	5	1	1	4	1	3
21	4	5	4	2	4	3	5	5	3	1	2	4	4
22	1	5	5	1	4	4	4	1	3	5	1	1	3
23	4	2	1	5	3	4	1	2	1	1	2	1	3
24	1	4	5	5	5	2	3	2	3	1	2	5	5
25	5	5	2	1	4	3	4	2	4	5	5	2	4
26	4	3	1	1	5	1	4	4	2	1	3	5	4
27	5	3	1	5	4	5	4	2	5	3	2	2	3
28	5	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	3	5
29	4	5	1	4	3	1	3	3	1	1	4	1	2
30	4	1	3	2	3	3	4	3	5	4	2	2	2
31	5	4	4	4	1	2	3	3	2	2	3	2	1
32	2	5	1	5	5	2	1	3	1	3	5	2	4
33	4	1	3	2	2	4	4	1	1	5	4	3	1
34	5	5	5	1	3	5	4	3	1	1	4	1	2
35	4	4	4	1	2	4	1	4	3	4	3	3	3
36	3	3	2	2	4	2	1	2	5	3	5	4	1
37	3	1	2	1	4	4	3	1	3	3	4	1	4
38	3	4	4	2	2	3	2	2	5	2	2	2	4
39	2	4	5	4	5	3	3	3	4	5	5	1	1

40	4	5	1	4	1	3	5	4	5	2	1	4	5
41	5	1	4	1	5	3	2	4	2	3	4	2	3
42	1	4	2	5	1	3	4	2	4	4	3	4	4
43	1	4	1	2	1	1	4	1	4	5	4	4	4
44	3	2	1	3	5	1	3	3	3	5	2	4	5
45	3	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2

Base de datos instrumento 2

	pre 1	pre 2	pre 3	pre 4	pre 5	pre 6	pre 7	pre 8	pre 9	pre1 0	pre1 1	pre1 2	pre1 3	pre1 4	pre1 5	pre1 6	pre1 7	pre1 8	pre1 9
1	3	1	2	1	3	3	1	1	2	3	1	3	3	2	2	1	3	1	1
2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	3
3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	1	1	3
4	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1
5	3	1	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	1
6	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	3
7	3	1	1	1	1	2	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2
8	1	3	2	1	3	1	1	1	3	2	3	1	1	3	1	2	1	2	3
9	2	1	3	3	2	1	3	1	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3
10	3	2	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	3
11	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1
12	2	1	3	2	2	3	1	3	2	1	3	2	1	3	3	2	3	1	3
13	3	3	2	2	1	3	1	3	1	1	1	3	2	2	3	1	3	1	1
14	1	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2
15	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1
16	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	2
17	3	1	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	3
18	3	1	3	1	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3
19	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3
20	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3
21	2	3	1	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2
22	1	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3
23	3	2	3	3	1	3	3	2	1	2	1	1	3	2	3	1	3	1	2
24	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	1	3	1	3	2	2	1	3	2
25	1	2	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	1	3	2	1
26	1	2	1	3	2	1	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	1	2	1
27	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2
28	2	1	2	3	3	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	2	1	2	1
29	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2
30	3	2	2	3	1	1	2	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3
31	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1

3 2	1	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	1
3 3	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	3	1	2
3 4	2	1	1	3	1	3	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	1	3
3 5	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	1	3	1
3 6	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1
3 7	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	1	1	2	3	2	1	3	1
3 8	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1
3 9	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1
4 0	1	1	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	2
4 1	3	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2
4 2	2	2	2	1	1	1	3	1	2	3	1	3	2	2	3	2	1	3	1
4 3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3
4 4	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	3	1	1
4 5	1	3	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3

*gestion de procesos y productividad.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

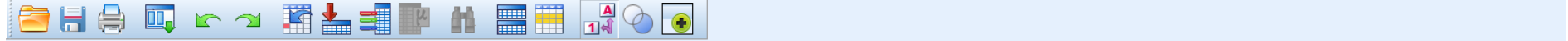
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
17	VAR00017	Numérico	8	2	Determina cuan...	{1,00, No cu...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	2	La organización...	{1,00, No cu...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	2	Ha determinado...	{1,00, No cu...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	2	El tiempo están...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	2	El tiempo norm...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	2	En el área de di...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Numérico	8	2	En el área de di...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Numérico	8	2	Tiempo real par...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VAR00025	Numérico	8	2	Tiempo teórico ...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	VAR00026	Numérico	8	2	Se lleva un con...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	VAR00027	Numérico	8	2	La cantidad de ...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	VAR00028	Numérico	8	2	Las relaciones ...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	VAR00029	Numérico	8	2	El área de distri...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	VAR00030	Numérico	8	2	La relación entr...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	VAR00031	Numérico	8	2	El área de distri...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	VAR00032	Numérico	8	2	Se siente motiv...	{1,00, Casi ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	VAR00033	Numérico	8	2	Tiempo estándar...	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	VAR00034	Numérico	8	2	Valor agregado	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	VAR00035	Numérico	8	2	Gestión por pro...	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	VAR00036	Numérico	8	2	Eficiencia	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	VAR00037	Numérico	8	2	Eficacia	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	VAR00038	Numérico	8	2	Comunicación...	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	VAR00039	Numérico	8	2	Comunicación i...	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	VAR00040	Numérico	8	2	Productividad	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Procesar está listo | Informe AN

	VAR0002 4	VAR0002 5	VAR0002 6	VAR0002 7	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR0003 0	VAR0003 1	VAR0003 2	VAR0003 3	VAR0003 4	VAR0003 5	VAR0003 6	VAR0003 7	VAR0003 8	VAR0003 9	VAR0004 0	var
1	Pocas veces	Muchas ve...	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Muchas ve...	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Regular	Regular	Alto	Regular	Regular	Alto	Bajo	Alto	
2	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Alto	Alto	Regular	Regular	Alto	Bajo	Alto	Alto	
3	A veces	Casi nunca	A veces	Muchas ve...	Pocas veces	Muchas ve...	Casi siempre	Casi nunca	Pocas veces	Regular	Alto	Alto	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	
4	A veces	Casi siempre	Muchas ve...	A veces	Pocas veces	Muchas ve...	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Alto	Regular	Alto	Bajo	Alto	Regular	Bajo	Alto	
5	Pocas veces	A veces	Casi nunca	A veces	Muchas ve...	Muchas ve...	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Regular	Regular	Alto	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	
6	Muchas ve...	Casi siempre	A veces	A veces	Pocas veces	A veces	A veces	Muchas ve...	A veces	Regular	Alto	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Bajo	
7	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Regular	Alto	Bajo	Bajo	Regular	Alto	Alto	Alto	
8	Pocas veces	Muchas ve...	Muchas ve...	Pocas veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Pocas veces	Regular	Alto	Alto	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
9	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Muchas ve...	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	A veces	Alto	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Regular	
10	A veces	Casi nunca	Muchas ve...	Casi siempre	Pocas veces	Muchas ve...	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Regular	Regular	Alto	Alto	Regular	Regular	Regular	Bajo	
11	Casi siempre	Muchas ve...	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	Pocas veces	Muchas ve...	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Alto	Bajo	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	
12	Muchas ve...	Muchas ve...	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Casi nunca	Alto	Alto	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Alto	Regular	
13	Casi nunca	Muchas ve...	Casi nunca	Pocas veces	Casi siempre	Muchas ve...	Casi nunca	Pocas veces	Casi nunca	Bajo	Bajo	Alto	Regular	Bajo	Regular	Bajo	Regular	
14	Muchas ve...	Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas ve...	A veces	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Bajo	Regular	Bajo	
15	Pocas veces	Muchas ve...	Pocas veces	A veces	Pocas veces	A veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Bajo	Bajo	Regular	Alto	Regular	Regular	Alto	Regular	
16	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Pocas veces	Muchas ve...	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Regular	
17	Pocas veces	Casi nunca	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Muchas ve...	A veces	Muchas ve...	Alto	Regular	Regular	Alto	Regular	Regular	Alto	Regular	
18	Pocas veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Pocas veces	Bajo	Bajo	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	
19	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Bajo	Alto	Alto	Regular	Alto	Alto	Regular	Alto	
20	Pocas veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Muchas ve...	Casi nunca	A veces	Regular	Regular	Alto	Regular	Regular	Bajo	Alto	Alto	
21	Muchas ve...	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Pocas veces	Muchas ve...	Muchas ve...	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular	Regular	Alto	Regular	
22	Muchas ve...	Muchas ve...	Muchas ve...	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Alto	Regular	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Alto	Bajo	
23	A veces	Muchas ve...	Casi nunca	Pocas veces	Casi nunca	Casi nunca	Pocas veces	Casi nunca	A veces	Alto	Regular	Alto	Alto	Bajo	Regular	Regular	Regular	
24	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	A veces	Casi nunca	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Regular	Bajo	Bajo	
25	Muchas ve...	A veces	Muchas ve...	Pocas veces	Muchas ve...	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Muchas ve...	Bajo	Alto	Alto	Alto	Bajo	Regular	Bajo	Regular	
26	Casi siempre	Casi nunca	Muchas ve...	Muchas ve...	Pocas veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Muchas ve...	Alto	Regular	Regular	Bajo	Alto	Regular	Regular	Regular	
27	Muchas ve...	Casi siempre	Muchas ve...	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	
28	Pocas veces	Muchas ve...	Pocas veces	Pocas veces	Muchas ve...	Muchas ve...	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Regular	



Visible: 40 de 40 variables

	0002	VAR0002	VAR0002	VAR0002	VAR0002	VAR0002	VAR0002	VAR0002	VAR0002	VAR0003	VAR0003	VAR0003	VAR0003	VAR0003	VAR0003	VAR0003	VAR0003	VAR0003	VAR0003
19	ve...	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Bajo	Alto	Alto	Regular	Alto	Alto	Regular	Alto
20	eces	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Muchas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Regular	Regular	Alto	Regular	Regular	Bajo	Alto	Alt
21	ve...	Pocas veces	Muchas ve...	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Pocas veces	Muchas ve...	Muchas ve...	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular	Regular	Alto	Regul
22	mpre	Casi nunca	Muchas ve...	Muchas ve...	Muchas ve...	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Alto	Regular	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Alto	Baj
23	unca	Casi siempre	A veces	Muchas ve...	Casi nunca	Pocas veces	Casi nunca	Casi nunca	Pocas veces	Casi nunca	A veces	Alto	Regular	Alto	Alto	Bajo	Regular	Regular	Regul
24	mpre	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	A veces	Pocas veces	A veces	Casi nunca	Pocas veces	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Regular	Regular	Regular	Alto	Regular	Bajo	Baj
25	eces	Casi nunca	Muchas ve...	A veces	Muchas ve...	Pocas veces	Muchas ve...	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Muchas ve...	Bajo	Alto	Alto	Alto	Bajo	Regular	Bajo	Regul
26	unca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Muchas ve...	Muchas ve...	Pocas veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Muchas ve...	Alto	Regular	Regular	Bajo	Alto	Regular	Regular	Regul
27	unca	Casi siempre	Muchas ve...	Casi siempre	Muchas ve...	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Alto	Alt
28	ve...	Pocas veces	Pocas veces	Muchas ve...	Pocas veces	Pocas veces	Muchas ve...	Muchas ve...	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Regular	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Regul
29	unca	Muchas ve...	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Muchas ve...	Casi nunca	Pocas veces	Regular	Alto	Bajo	Regular	Alto	Regular	Regular	Regul
30	eces	Pocas veces	A veces	A veces	Muchas ve...	A veces	Casi siempre	Muchas ve...	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Alto	Regular	Alto	Alto	Regular	Bajo	Alto	Alt
31	ve...	Muchas ve...	Casi nunca	Pocas veces	A veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Casi nunca	Bajo	Alto	Regular	Alto	Bajo	Regular	Regular	Baj
32	unca	Casi siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Muchas ve...	Regular	Regular	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular	Regul
33	eces	Pocas veces	Pocas veces	Muchas ve...	Muchas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Muchas ve...	A veces	Casi nunca	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Alt
34	mpre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Muchas ve...	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Muchas ve...	Casi nunca	Pocas veces	Regular	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular	Regular	Regul
35	ve...	Casi nunca	Pocas veces	Muchas ve...	Casi nunca	Muchas ve...	A veces	Muchas ve...	A veces	A veces	A veces	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Regular	Bajo	Regular	Alt
36	eces	Pocas veces	Muchas ve...	Pocas veces	Casi nunca	Pocas veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Muchas ve...	Casi nunca	Regular	Alto	Alto	Regular	Bajo	Regular	Regular	Alt
37	eces	Casi nunca	Muchas ve...	Muchas ve...	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Muchas ve...	Casi nunca	Muchas ve...	Alto	Alto	Regular	Bajo	Alto	Bajo	Regular	Alt
38	ve...	Pocas veces	Pocas veces	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Casi siempre	Pocas veces	Pocas veces	Pocas veces	Muchas ve...	Bajo	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Regular	Regular	Alt
39	mpre	Muchas ve...	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Muchas ve...	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Alto	Alto	Alto	Regular	Bajo	Bajo	Alto	Baj
40	unca	Muchas ve...	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Muchas ve...	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	Muchas ve...	Casi siempre	Alto	Regular	Alto	Regular	Regular	Alto	Alto	Regul
41	ve...	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Muchas ve...	Pocas veces	A veces	Muchas ve...	Pocas veces	A veces	Regular	Regular	Bajo	Regular	Alto	Alto	Regular	Regul
42	eces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Muchas ve...	Pocas veces	Muchas ve...	Muchas ve...	A veces	Muchas ve...	Muchas ve...	Bajo	Bajo	Regular	Alto	Bajo	Alto	Alto	Alt
43	unca	Pocas veces	Casi nunca	Casi nunca	Muchas ve...	Casi nunca	Muchas ve...	Casi siempre	Muchas ve...	Muchas ve...	Muchas ve...	Alto	Alto	Regular	Regular	Alto	Regular	Bajo	Alt
44	unca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Pocas veces	Muchas ve...	Casi siempre	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Baj
45	eces	Muchas ve...	Muchas ve...	A veces	Pocas veces	Pocas veces	Muchas ve...	Muchas ve...	Muchas ve...	A veces	Pocas veces	Regular	Alto	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto	Regul
46																			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Lima, 20 de Junio del 2022

Señor:

Ing. Richard Nuñez Valencia
Gerente de Operaciones

Atención:

Lic. Luis Cajamarca Estrada
Jefe de Operaciones

Yo, Wilbert Avelino Harcco Mayta, identificado con DNI 47719405, con código universitario 7002818201 y Yo, Julio Jesús Pauca Alemán identificado con DNI 72514432, con código universitario 7002816230, ambos representantes del equipo de investigación, siendo alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, estando por culminar el Curso de Titulación para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración, nos presentamos respetuosamente y solicitamos, conceda la Autorización para realizar un trabajo de investigación en su área de Operaciones,

Exponemos:

Que se presenta el proyecto de investigación titulado:

"Gestión por proceso y mejora en la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL - Lima 2022"

En tal sentido, solicitamos la aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación mencionado líneas arriba.

Así mismo nos comprometemos a cumplir con las buenas prácticas de investigación, las recomendaciones de los comités revisores y el cronograma de supervisión de la ejecución según corresponda.

Atentamente,

Wilbert A. Harcco Mayta

DNI: 47719405

Julio Jesús Pauca Aleman

DNI: 72514432

Autorización

Yo Luis Alberto Cajamarca Estrada, (Jefe de operaciones) que me identifico con DNI: 46027221 y con Domicilio en: Jr. José G. S/IV Andahuaylas - Apurimac, Autorizo se realice la ejecución de la encuesta a mi personal del área de Operaciones.

Luis Alberto Cajamarca Estrada
Jefe de Operaciones
EIRL - TEL: 74001100

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE VARIABLE PRODUCTIVIDAD

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, 2022.

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Wilbert Avelino Hancoo Mayta

Bach. Julio Jesús Pauca Aleman.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y Apellidos: *TORRES GARCÍA VERGAS*

Grado académico: *Doctor*

Formación profesional: *GRADUADO EN ADMINISTRACIÓN*

Centro de Trabajo: *JNSA*

Firma:



Fecha: *17* de *06* de 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, 2022.

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Wilbert Avelino Hanco Mayta
 Bach. Julio Jesús Pauca Aleman.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y Apellidos: JONÁS GARCÍA VARGAS

Grado académico: DOCTOR

Centro de Trabajo: UNSA

Formación profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Firma:



Fecha: 13 de 06 de 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE VARIABLE PRODUCTIVIDAD

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, 2022.

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Wilbert Avelino Hanco Mayta

Bach. Julio Jesús Pauca Aleman

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y Apellidos: *José Luis SANCHEZ*

Grado académico: *MAESTRO EN ADMINISTRACION*

Formación profesional: *EN ADMINISTRACION*

Centro de Trabajo: *U.N.S.A.*

Firma:



Fecha: *17* de *Junio* de 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, 2022.

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Wilbert Avelino Hancoo Mayta

Bach. Julio Jesús Pauca Aleman.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y Apellidos: *Fredy Salinas Campa*

Grado académico: *Dr. en Administración*

Formación profesional: *Administración*

Centro de Trabajo: *UNSA*

Firma: 

Fecha: *17* de *Agosto* de 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE VARIABLE PRODUCTIVIDAD

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, 2022.

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Wilbert Avelino Hancoo Mayta

Bach. Julio Jesús Pauca Aleman.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90 ✓

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y Apellidos:

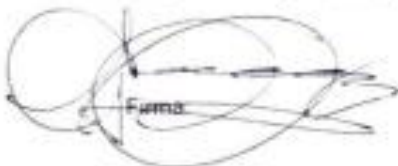
Grado académico:

Formación profesional:

Giovani G. Zaballos D.
Doctor
Administración de San Acostura

Centro de Trabajo:

Univ. Pac.


 Firma

Fecha: *7* de *Junio* de 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de distribución en la empresa Sol del Pacífico EIRL, Lima, 2022.

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Wilbert Avelino Hanco Mayta
 Bach. Julio Jesus Pauca Aleman.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90 ✓

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y Apellidos: *Geova Zeballos Dolz*

Grado académico: *Doctor*

Centro de Trabajo: *UNIVERSARIO*

Formación profesional:

Permanencia Nacional de Su Asesoría de Pregrupos

Firma: 

Fecha: *17* de *Junio* de 2022