

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



## **GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE MODULO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI S.A. PUCALLPA, 2022**

Tesis para optar el título profesional de  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

MAYRA LIZET AYAMBO FLORES  
JUAN CARLOS GONZALES MESIA

PUCALLPA – PERÚ

2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS**

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Siendo las...10.00:00.....del día miércoles 21 de setiembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Walter Ortiz Meza (Presidente)**, **Dr. Cesar Augusto Huaman Fernandez (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE MÓDULO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI S.A. PUCALLPA -2022”**, por el/la/los Bachilleres en Administración: **Mayra Lizet Ayambo Flores y Juan Carlos Gonzales Mesia, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado...”

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las...11.00:00.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Walter Ortiz Meza  
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz  
Miembro

Dr. Cesar Augusto Huaman Fernandez  
Miembro



Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga  
Secretario Académico

## APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Walter Ortiz Meza

Presidente

Dr. Cesar Augusto Huaman Fernandez

Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Dr. Frank Bollet Ramirez

Asesor

Bach. Mayra Lizet Ayambo Flores

Tesista

Bach. Juan Carlos Gonzales Mesia

Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

### SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**N° V/0427-2022**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:

“GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE MÓDULO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI S.A. PUCALLPA, 2022”.

Autor(es) : AYAMBO FLORES, MAYRA LIZET  
GONZALES MESIA, JUAN CARLOS

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
Escuela profesional : ADMINISTRACIÓN  
Asesor(a) : Dr. BOLLET RAMÍREZ, FRANK

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: **SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.**

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.



FECHA 25/07/2022



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA  
Director de Producción Intelectual



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, MAYRA LIZET AYAMBO FLORES

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES  
DE MÓDULO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI S.A. AYCALLA, 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. FRANK BOLLET RIVERA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: DE ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATL y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

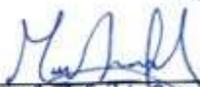
**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 12 / 2022

Email: mayralizetayamboflores@gmail.com  
Teléfono: 937 67 7263

Firma:   
DNI: 48792192

• [www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)  
✉ [repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JUAN CARLOS GONZALES MESIA

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE MÓDULO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI S.A. PUCALLPA, 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. FRAK BOLLET RAMIREZ

En la Facultad: CICATA, ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: DE ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATL y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas; caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 12 / 2022

Email: jcgmcomparay@hotmail.com  
Teléfono: 945 91 42 12

Firma:   
DNI: 40385783

• [www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)  
✉ [repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)

## **DEDICATORIA**

A Dios que nos ha permitido avanzar todos estos años ante los obstáculos que se nos atravesado en el camino, así mismo a nuestras familias por el apoyo constante y motivación y haber sido nuestra fortaleza para seguir adelante.

**Los tesistas**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a Dios por la vida, por brindarnos la oportunidad de lograr una de mis metas y ser la luz que guía mis pasos día con día.

A nuestras madres por ser un ancla y ejemplo para seguir, al inculcarnos principios que priman en la vida diaria.

Agradecer a nuestra alma mater la Universidad Nacional de Ucayali, por formarnos como profesional.

A los docentes de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables, por sus instrucciones y consejos que nos abrieron paso en este camino de la vida.

Y por último también agradecer a nuestro Asesor, Dr. Frank Bollet Ramírez por el apoyo en la ejecución de esta tesis.

**Los tesistas**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTOS .....	viii
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
1.2    Formulación del problema.....	21
1.2.1    Problema general.....	21
1.2.2    Problemas específicos .....	22
1.3    Objetivos .....	22
1.3.1    Objetivo general.....	22
1.3.2    Objetivos específicos .....	22
1.4    Hipótesis .....	22
1.4.1    Hipótesis general .....	22
1.4.2    Hipótesis específicas .....	23
1.5    Variables .....	23
1.5.1    Variables X: Gestión por proceso .....	23
1.5.2    Variables Y: Productividad.....	23
1.6    Operacionalización de las variables .....	24
1.7    Justificación.....	25
1.7.1    Justificación teórica.....	25
1.7.2    Justificación práctica .....	25
1.7.3    Justificación metodológica .....	25

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 Antecedentes del problema.....	27
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	27
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	28
2.1.3 Antecedentes locales.....	29
2.2 Bases teóricas .....	31
2.2.1 Gestión por procesos.....	31
2.2.2 Productividad.....	38
2.3 Definición de términos básicos.....	40
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	43
3.1 Método de investigación .....	43
3.1.1 Método general.....	43
3.1.2 Tipo de investigación .....	43
3.1.3 Nivel de investigación .....	44
3.1.4 Diseño y esquema metodológico .....	44
3.1.5 Esquema de investigación .....	44
3.2 Población y muestra.....	45
3.2.1 Población.....	45
3.2.2 Muestra .....	45
3.2.3 Universo .....	45
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
3.3.1 Técnica .....	46
3.3.2 Instrumento.....	46

3.4 Procedimiento de recolección de datos.....	46
3.5 Tratamiento de datos .....	46
3.6 Presentación de datos .....	47
CAPITULO IV: RESULTADOS .....	48
4.1 Resultados.....	48
4.1.1 Variable I: Gestión de procesos .....	48
4.1.2 Variable II: Productividad .....	60
4.2 Contraste de hipótesis .....	70
4.2.1 Hipótesis general de la investigación.....	70
4.2.2 Hipótesis específica 1 .....	72
4.2.3 Hipótesis específica 2.....	74
4.2.4 Hipótesis específica 3.....	76
4.2.5 Hipótesis específica 4.....	78
4.3 Discusión de resultados .....	80
4.3.1. Discusión.....	80
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
5.1 Conclusiones .....	83
5.2 Recomendaciones .....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	86
ANEXOS.....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	24
Tabla 2: Categoría de análisis para interpretación del coeficiente de correlación rho de spearman.....	47
Tabla 3: ¿Existe un mapa de procesos de todas las actividades de la organización? .....	48
Tabla 4: ¿La empresa tiene definido los indicadores de los procesos que ayude a monitorear las actividades efectuadas en el área de modulo? .....	49
Tabla 5: ¿Las gestiones de los procesos le ayudan a brindar un servicio de calidad y a solucionar problemas de los usuarios? .....	50
Tabla 6: ¿Una adecuada gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus funciones? .....	51
Tabla 7: ¿Considera que la gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus metas en la empresa?.....	52
Tabla 8: ¿Los procesos están priorizado de acuerdo a los factores de decisión que les ayuda en la solución de problemas?.....	53
Tabla 9: ¿La gestión de los procesos en la empresa son eficiente y eficaces? .....	54
Tabla 10: ¿Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva? .....	55
Tabla 11: ¿Los responsables de los procesos controlan, rediseñan y mejoran los procesos con la ayuda de su área y de otras áreas en la empresa? .....	56
Tabla 12: ¿Existe formalmente la gestión de cambio en la empresa que facilite las nuevas practica? .....	57
Tabla 13: ¿Existe una estructura de mejora continua de los procesos de atención en la empresa?.....	58
Tabla 14: Distribución de frecuencias: Variable 1 Gestión por procesos.....	59
Tabla 15: ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros? .....	60
Tabla 16: ¿las actividades de grupos le ayudan a mejorar su rendimiento laboral? .....	61
Tabla 17: ¿Considera que las murmuraciones entre compañeros dificultan el trabajo en equipo?.....	62

Tabla 18: ¿Mantiene el control de los materiales bajo su custodia? .....	63
Tabla 19: ¿Hace uso de los equipos electrónicos de manera eficiente?.....	64
Tabla 20: ¿Posee los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto que ocupa? .....	65
Tabla 21: ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación para ser eficaz? .....	66
Tabla 22: ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otro compañero de trabajo en la realización de sus tareas? .....	67
Tabla 23: ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otro compañero de trabajo en la realización de sus tareas? .....	68
Tabla 24: ¿Aunque no se le solicite, brinda mas tiempo de lo requerido para efectuar sus funciones? .....	69
Tabla 25: Distribución de frecuencias: Variable 2 Productividad.....	70
Tabla 26: Prueba de correlación r entre las variables gestión por procesos y productividad	72
Tabla 27: Prueba de correlación r entre las variables Planeación y productividad.....	74
Tabla 28: Prueba de correlación rho de Spearman entre las variables Acción y Productividad .....	76
Tabla 29: Prueba de correlación rho de Spearman entre las variables Verificación y Productividad.....	78
Tabla 30: Prueba de correlación rho de Spearman entre las variables Ejecución y Productividad .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de procesos.....	34
Figura 2: El ciclo PDCA de Ishikawa .....	37
Figura 3: ¿Existe un mapa de procesos de todas las actividades de la organización?.....	48
Figura 4: ¿La empresa tiene definido los indicadores de los procesos que ayude a monitorear las actividades efectuadas en el área de modulo? .....	49
Figura 5: ¿Los procesos de gestión le ayudan a brindar un servicio de calidad y a solucionar problemas de los usuarios? .....	50
Figura 6: ¿Una adecuada gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus funciones? .....	51
Figura 7: ¿Considera que la gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus metas en la empresa?.....	52
Figura 8: ¿Los procesos están priorizado de acuerdo a los factores de decisión que les ayuda en la solución de problemas?.....	53
Figura 9: ¿La gestión de los procesos en la empresa son eficiente y eficaces?.....	54
Figura 10: ¿Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva?....	55
Figura 11: ¿Los responsables de los procesos controlan, rediseñan y mejoran los procesos con la ayuda de su área y de otras áreas en la empresa? .....	56
Figura 12: ¿Existe formalmente la gestión de cambio en la empresa que facilite las nuevas practica? .....	57
Figura 13: ¿Existe una estructura de mejora continua de los procesos de atención en la empresa?.....	58
Figura 14: ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?.....	60
Figura 15: ¿las actividades de grupos le ayudan a mejorar su rendimiento laboral? .....	61
Figura 16: ¿Considera que las murmuraciones entre compañeros dificultan el trabajo en equipo?.....	62
Figura 17: ¿Mantiene el control de los materiales bajo su custodia?.....	63
Figura 18: ¿Hace uso de los equipos electrónicos de manera eficiente? .....	64

Figura 19: ¿Posee los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto que ocupa?	65
Figura 20: ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación para ser eficaz?	66
Figura 21: ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otro compañero de trabajo en la realización de sus tareas?	67
Figura 22: ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otro compañero de trabajo en la realización de sus tareas?	68
Figura 23: ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido para efectuar sus funciones?	69

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 .....	90
ANEXO N° 2 .....	91
ANEXO N° 3 .....	92
ANEXO N° 4 .....	95

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general de investigación; determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A., siendo el diseño de la investigación no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, en la que se tuvo como problema general de investigación ¿Qué relación existe entre gestión por procesos y productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A., Pucallpa, 2022?, siendo la hipótesis general de investigación: existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S. A. En la que se tuvo una muestra de investigación a los 20 trabajadores del área de módulo de Electro Ucayali, a los que se aplicaron las encuestas, de los cuales se tuvo como resultados en la contrastación de hipótesis un rho de Spearman de 0.750, lo que indica que existe una correlación positiva considerable lo que indico que la gestión por procesos se relación con la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali.

**Palabras claves:** Gestión, Procesos, Modulo, Productividad, Planeación, Acción, Verificación, Ejecución, Eficiencia, Eficacia, Efectividad.

## ABSTRACT

The research had as a general research objective; determine the relationship between process management and the productivity of the module workers of the electro company Ucayali S.A., being the design of the non-experimental cross-sectional research, of a correlational level, in which the general research problem was taken. What is the relationship between process management and productivity of the module workers of the electro company Ucayali S.A., Pucallpa, 2022? being the general research hypothesis: there is a direct and significant relationship between process management and worker productivity. module of the company electro Ucayali S. A. In which a research sample was taken of the 20 workers of the Electro Ucayali module area, to whom the surveys were applied, of which the results were obtained in the contrast of hypotheses a Spearman's rho of 0.750, which indicates that there is a considerable positive correlation, which indicates that process management is r Relationship with the productivity of the module workers of the Ucayali electro company.

**Keywords:** Management, Processes, Module, Productivity, Planning, Action, Verification, Execution, Efficiency, Efficacy, Effectiveness.

# INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se estudió a la gestión por proceso, ya que este es una herramienta que las organizaciones usan para mejorar su rendimiento operativos y tengan una mayor productividad de sus trabajadores más aun hoy en día que las empresas deben ser altamente competitivas y satisfacer las necesidades de sus clientes, y estar a la vanguardia por ello la gestión de sus procesos deben estar en conste mejora porque esta herramienta le permite a la empresa optimizar y agilizar la calidad de atención a los clientes, con fin de cumplir las expectativas de los clientes, una adecuada gestión del procesos repercute en una mejora de la productividad de sus trabajadores.

Por ende, el propósito de la investigación fue Determinar en qué medida la gestión por procesos influye en la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A., lo cual estuvo enfocada en conocer como la gestión por procesos mediante la planeación, acción, verificación y ejecución influyen en la productividad de los trabajadores haciendo que el cumplimiento de sus funciones sean eficientes, eficaces y efectivo, y la investigación se efectuó siguiendo los siguientes parámetros.

EL CAPÍTULO I, En este capítulo se efectuó la formulación del problema a investigar, se planteó los problemas de investigación, los objetivos, la hipótesis, la operacionalización de las variables, la justificación, así como la importancia de la investigación.

EL CAPÍTULO II, En este capítulo se detalla el marco teórico de investigación con los antecedentes internacionales, nacionales y locales, las bases teóricas de cada variable de estudio, así mismo las definiciones básicas de las variables de investigación.

EL CAPÍTULO III, En este capítulo se desarrolla la metodología de investigación junto con el diseño, nivel, tipo y enfoque de investigación, también se define la población, muestras y tratamiento de datos.

EL CAPÍTULO IV, En este capítulo comprende el análisis e interpretación de la información procesada es decir los resultados, así como la prueba de hipótesis, discusión de resultados.

EL CAPÍTULO V, En este capítulo comprende las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Y por último las referencias bibliográficas y los anexos de investigación.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción del problema

Actualmente las organizaciones públicas y privadas están en la búsqueda constante de la mejora sus procesos, por ello están implementando y /o mejorando la gestión por procesos con el propósito de optimizar y agilizar la calidad de atención a los clientes, con fin de brindar un servicio de calidad cumpliendo las expectativas de los clientes lo cual repercutiría en una mejora de la productividad de sus trabajadores.

La aplicación de una gestión por procesos eficientes permite una mejor distribución de información y acelera los procesos administrativos en las diferentes áreas de la empresa, así mismo genera un valor al momento de la prestación de servicio ocasionado satisfacción en los usuarios, teniendo como resultado que estos sean eficientes y eficaz en el desarrollo de sus funciones, por lo cual para una adecuada aplicación de la gestión por procesos se debe tener en cuenta lo que el usuario requiere es decir identificar, definir y desarrollar los procesos necesario para conseguir los objetivos institucionales.

Sin embargo, la problemática identificada en Electro Ucayali la deficiencia en los procesos administrativos, la demora en los procesos documentario, una deficiente atención y orientación al usuario, lo que refleja una pésima calidad de servicio, disconformidad de los usuarios y reiteradas quejas que no tiene la respuesta adecuada, lo cual genera la baja productividad de los trabajadores y la deficiencia en su capacidad de respuesta, incumplimiento de sus objetivos, insatisfacción de los usuarios y una mala imagen de la empresa, ya que cada vez hay más reclamos.

### 1.2 Formulación del problema

#### 1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre gestión por procesos y productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A., Pucallpa, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la planeación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.?
- ¿Qué relación existe entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.?
- ¿Qué relación existe entre la verificación de los procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.?
- ¿Qué relación existe entre la ejecución de procesos en la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la planeación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.
- Determinar la relación entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.
- Determinar la relación entre la verificación de los procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.
- Determinar la relación entre la ejecución de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

## **1.4 Hipótesis**

### **1.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

### **1.4.2 Hipótesis específicas**

- Existe una relación directa y significativa entre la planeación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.
- Existe una relación directa y significativa entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.
- Existe una relación directa y significativa entre la verificación de los procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.
- Existe una relación directa y significativa entre la ejecución de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

## **1.5 Variables**

### **1.5.1 Variables X: Gestión por proceso**

#### **Dimensiones**

**X1:** Planeación

**X2:** Acción

**X3:** Verificación

**X4:** Ejecución

### **1.5.2 Variables Y: Productividad**

#### **Dimensiones**

**Y1:** Eficiencia

**Y2:** Eficacia

**Y3:** Efectividad

## 1.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>VARIABLE (X)</b> Gestión por proceso	La gestión por procesos “es una práctica que consiste en gestionar íntegramente cada uno de los procesos que tienen lugar en la empresa, eso quiere decir que todos los procesos funcionan como un sistema que está vinculado y gestionarlos implica, medir y evaluar el funcionamiento de cada proceso involucrado a la obtención del resultado final”. (Camisón, González, 2006, p.26).	La gestión por procesos permite a la empresa que todos los procesos funcionen de manera sistematizada y se realiza considerando las siguientes fases: planeación, acción, verificación y ejecución.	<b>X1:</b> Planeación	<b>X1.1.</b> Decidir objetivos <b>X1.2.</b> Expectativas del cliente	Cuestionario
			<b>X2:</b> Acción	<b>X2.1</b> Aplicación de tareas	
			<b>X3:</b> Verificación	<b>X3.1.</b> Comprobar resultados de trabajo	
			<b>X4:</b> Ejecución	<b>X4.1.</b> Mejora continua.	
<b>VARIABLE (Y)</b> Productividad	Koontz y Weihrich (2014), precisaron que la productividad se refiere a la relación de los insumos utilizados y los productos obtenidos en un periodo específico dándole relevancia a la calidad, la productividad es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. (p. 58).	La productividad está relacionada a la eficiencia, eficacia y efectividad que tiene las empresas para el desarrollo de sus actividades y es el resultado que se espera conseguir.	<b>Y1:</b> Eficiencia	<b>Y1.1.</b> Uso adecuado de los equipos. <b>Y1.2.</b> Trabajo en equipo	Cuestionario
			<b>Y2:</b> Eficacia	<b>Y2.1.</b> Conocimiento adecuado de sus funciones	
			<b>Y3:</b> Efectividad	<b>Y3.1.</b> Trabaja bajo presión <b>Y3.2.</b> Asume responsabilidades	

Fuente: Elaboración propia

## **1.6 Justificación**

### **1.6.1 Justificación teórica**

La presente investigación se realizó con el propósito de contribuir a los conocimientos existentes sobre gestión por procesos y productividad, específicamente como la gestión por procesos se relaciona con la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A., pudiéndose mejorar la percepción del usuario y mediante el incremento de la productividad de los trabajadores optimizando los recursos en pro del logro de los objetivos organizacionales.

Así mismo se buscó determinar como la gestión por procesos se relaciona con la productividad de los servicios de la empresa Electro Ucayali S.A., lo que permite contar con un antecedente para formular planes, estrategias de mejora para proporcionar un óptimo servicio a los usuarios y mejorar la productividad de los trabajadores de modulo.

### **1.6.2 Justificación práctica**

El presente estudio se efectuó partiendo de la necesidad de iniciar acciones que asistan en la mejora de la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali, por lo cual es necesario identificar y conocer las herramientas de gestión que optimicen la capacidad de respuesta y la solución oportuna de los problemas que se presenta cotidianamente.

La gestión por procesos bien estructurado con los recursos y las condiciones adecuadas de permitir detectar errores operativos, hacer un seguimiento adecuado de la documentación del usuario lo cual añade un valor al Servicio brindado, lo cual con lleva a la optimización del uso de los recursos, tiempos, mejora de la productividad y calidad de servicio.

### **1.6.3 Justificación metodológica**

Se tuvo como finalidad determinar la relación de la Gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A., para

que el gerente pueda mejorar la atención al usuario, agilizar las gestiones documentarias y dar solución oportuna a los problemas presentados.

Así mismo, la investigación estuvo enmarcada metodológicamente en los procedimientos científicos.

### **Importancia**

Actualmente las organizaciones buscan mejorar continuamente sus procesos con el propósito de tener una mayor productividad por ende las organizaciones tiene que esforzarse por conseguir la más alta eficiencia y eficacia en los procesos que hay en la empresa, la cual debe ser prioridad para el logro de los objetivos institucionales, ya que la gestión por procesos es una guía y un modelo de trabajado colectivo donde el objetico primordial es optimizar el desempeño y resultado de la empresa mediante una administración adecuada de procesos que se deben identificar, implementar, documentar y mejorar continuamente.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del problema**

Se analizó las investigaciones en el ámbito internacional, nacional y local, que nos sirvieron como referencia.

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Hernández, Noguera, Median y Márquez (2013), en su investigación titulada “Inserción de la gestión por proceso en instituciones hospitalarias. concepción metodológica y practica” en la que tuvo como objetivo general, proponer y proponer y probar la factibilidad de instrumentos metodológicos respecto a la gestión y mejora de los sistemas de atención en entornos hospitalarios, con un enfoque sistémico, holísticos e integrador en la búsqueda de soluciones, el método utilizado en la investigación fue el inductivo- deductivo y el tipo de investigación fue aplicada descriptiva.

En la que se llegó a las siguientes conclusiones, la elaboración de propuestas metodológicas que compone un conjunto importante de instrumentos para el agnóstico, análisis, gestión, mejora y control, caracterizado con un enfoque sistémico, holístico, de proceso y mejora continua, el estudio practico de los instrumentos propuestos en un hospital clínico quirúrgico, lo que permitió probar la factibilidad de estos, así mismo brindo procedimientos para la gestión y mejora de los sistemas en base a procesos en los centros hospitalarios.

Silva. (2013), en su investigación titulada “Aplicación de gestión por procesos como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira Chile 2013”, en la que tuvo como objetivo de investigación; optimizar los procesos del hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso mediante el reconocimiento y estudio de sus procesos, como método que ayuda en la buena toma de daciones y la

optimización de los insumos y recursos, la metodología de investigación fue descriptiva.

En la que se llegó a las siguientes conclusiones, logro que el hospital se interese por la gestión por procesos y se trazara el desdén de poner en práctica las herramientas de ingeniería entorno al sistema de salud.

Fuentes (2012), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realiza en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango” cuyo objetivo de investigación fue determinar el efecto que tiene la satisfacción laboral en la productividad de os recursos humanos y la metodología de investigación empleada fue el descriptivo.

En la que se llegó a las siguientes conclusiones; se usaron cinco indicadores principales de la satisfacción laboral que influyen en la productividad del personal de recursos humanos siendo estos, la firmeza laboral, las relaciones interpersonales de la comodidad de trabajo, las comisiones generales y la antigüedad referente a la representación en el área de recursos humanos.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Leal E. y Quispe C. (2018), en su tesis titulada “Gestión por proceso para mejorar la eficiencia operativa del centro odontológico Dentó Stetic Cajamarca -2018”, presentado para obtener el grado académico de maestro, en la planteo el siguiente objetivo de investigación ; optimar la eficiencia operativa de los colaboradores asistencia es mediante el estudio y descomposición de la gestión por proceso del centro odontológico Dentó Stetic Cajamarca -2018, el método utilizado fue el método deductivo- inductivo, y el tipo de investigación fue ; cuantitativa y propositiva.

En la que llegó a las conclusiones, respecto a la atención recibida en el centro odontológico Dentro Stetic- Cajamarca, de un total de 98 encuestas, el 47,96% opinaron que la atención recibida es regular, el 38,76% lo califico como bueno y 13,26% dijo haber recibido una mala atención, así también en relación a la eficiencia

del personal en el servicio de atención, los resultados fueron los siguientes el 41.84% menciona que es bueno el 40, 81% dijo ser regular y un 17,35% de los encuestados menciona ser malo, explica cómo trabajar la gestión por procesos para mejorar la eficiencia del personal de un establecimiento que brinda un servicio de salud.

Guillermo Y. (2018), en su investigación titulada “satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”, presentada para optar el título profesional de licenciado en administración, en la que se planteó el siguiente objetivo de investigación, mensurar la correlación de la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura-2017, el tipo de investigación fue aplicada.

Llegando a las siguientes conclusiones; que la satisfacción laboral tiene una relación importante con la productividad de los colaboradores, que los lleva a aceptar la hipótesis planteada, puesto que brinda lineamientos sobre la evaluación de la productividad en las diferentes organizaciones.

Cárdenas (2015), en su investigación titulada “Diseño de gestión por proceso en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso centro de atención primaria II chilca ESSALUD”, tesis para optar el título profesional de ingeniero, en la que planteo el siguiente objetivo general fue instaurar de qué manera al diseñar la gestión por proceso mejorara la satisfacción de los usuarios en el centro de atención primaria II chilca Essalud, la investigación fue de tipo aplicada y nivel descriptivo.

en la que llego a las siguientes conclusiones; se logró mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en un 15% mediante la identificación del proceso claves como, la atención en urgencia y la puesta en marcha de una propuesta de mejora enfocada en la gestión por procesos.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Gómez (2019), en su investigación “Rediseño del proceso de documentos del servicio de laboratorio en el HOSPITAL II ESSALUD Pucallpa 2019”, tesis para optar

el título profesional, en el que planteo el siguiente de investigación, Determinar en qué medida el rediseño del proceso se relaciona con la gestión de documentos del servicio de laboratorio en el Hospital II ESSALUD Pucallpa 2019.

En la que se llegó a las siguientes conclusiones; se logró comprobar que definir el proceso de relaciona con la gestión documentos del servicio de laboratorio en el Hospital II ESSALUD Pucallpa 2019, se logró comprobar que medir el proceso se reacciona con la gestión de documentos del Servicio de laboratorio en el Hospital II ESSALUD Pucallpa 2019, se logró comprobar que analizar el proceso se relaciona con la gestión de documentos de servicio de laboratorio en el Hospital II ESSALUD Pucallpa 2019, se logró comprobar que mejorar y controlar el proceso se relaciona con la gestión de documentos del servicio de documentos del servicio de laboratorio en el Hospital II ESSALUD Pucallpa 2019.

Hernández, Gonzales, Gómez y Reyes (2018), en su investigación “La participación de utilidades de los trabajadores y su influencia en la productividad empresarial en la provincia de coronel portillo del departamento de Ucayali”, tesis para optar el título profesional, en el cual se planteó el siguiente objetivo de investigación; analizar la participación de utilidades de los trabajadores y su influencia en el incremento de la productividad empresarial de la Provincia de Coronel Portillo del departamento de Ucayali.

Llegando a las siguientes conclusiones , que los factores determinantes de la participación de utilidades con influencia en la productividad empresarial radican en la función al pago oportuno, tal como podemos apreciar del total de encuestado se obtuvo que el 67.24% respondieron estar de acuerdo, un 3.42% respondieron estar muy en desacuerdo y un 5.12% no supieron responder al respecto, el 60.40% de los trabajadores están muy de acuerdo que un buen clima laboral contribuye en el incremento de la productividad de los trabajadores, u 2.28% de los encuestados respondieron estar muy en desacuerdo y un 4.27% no supieron responder al respecto, los trabajadores están de acuerdo que el cliente laboral, el pago oportuno representan

un bienestar y seguridad que son factores determinantes para la productividad empresarial.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión por procesos**

#### **Gestión**

Para poder realizar la definición de gestión por procesos, primero es necesario entender el termino gestión y Según el ISO 9000 (2015), menciona que la gestión son aquellas actividades que se coordinan para tutelar y fiscalizar una organización.

También es importante considerar dos aspectos importante respecto al termino gestión son establecer los objetivos de una organización es un punto muy importante para llevar a cabo la gestión, y esta debe ser mensurada, para después poner en marcha un plan de mejora, es decir para realizar una adecuada gestión es necesario tener en cuenta los objetivos institucionales para alinearlos al sistema integral de gestión que será implantado y para el investigador la medición es un elemento fundamental para poder gestionar, lo que implica un paso posterior e indispensable la de realizar cambios para mejorar, en resumen, para gestionar una organización es necesario establecer objetivos institucionales, medir casa uno de ellos y realizar un plan d mejora con miras al cumplimiento de las metas. (Comisión et al., 2006).

#### **Procesos**

Según el diccionario de la Real Academia Española (DRAE), proceso viene del latín procesos, lo que significa avance y progreso.

También al termino proceso se le define como el conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo fin es transformar entradas en salida que serán útiles para un cliente, es decir que cada proceso necesita de una transformación para obtener un bien o servicio en beneficio del usuario (Camisón y Cruz, 2006, p. 22).

La organización mundial de la salud menciona que la palabra proceso se refiere a una serie de acciones relacionadas que requiere de insumos y tareas específicas, con la finalidad de obtener resultados mediante el concepto de valor agregados.

De la misma manera la norma ISO 9000 (2015), “considera que un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (p.117).

Otra definición según Agudelo y Escobar (2007), “indica que un proceso es parte fundamental de un producto o servicio, el cual es ofrecido a clientes externos o internos de una organización, ya que para obtener lo deseado es necesario realizar actividades ordenadas sobre una materia prima o insumo para transformarlo y así conseguir un producto o servicio de gran valor.

También según Aldana (2011), se podría definir proceso como la unión de distintas tareas que promueven en las empresas, según las estrategias planificadas, con el propósito de satisfacer a los clientes y así fidelizarlos” (p. 25).

### **2.2.1.1 Características y elementos de un proceso**

Para que el proceso sea reconocido como tal, debe contar con las siguientes características; tener una misión, debe presentar límites “inicio y términos”, posibilidad de representarlo mediante gráficos, facilidad de identificar indicadores para medirlo y controlarlo y principalmente debe contar con una persona asignada que asegure su realización y manera adecuada, también todo proceso cuenta con los siguientes elementos:

- a. Un input o entrada, aprovisionado por un proveedor
- b. El proceso, donde ocurre la transformación con la participación de los siguientes factores, recursos humanos, materiales y método.
- c. Y un output o salida, siendo este el resultado que recibirá el cliente externo o interno según corresponda.

En ese sentido un output puede ser input de otro proceso, lo que demuestra la relación entre procesos, llamado esta como cadena de suministro. (Camisón et al., 2006 p.30)

### **2.2.1.2 Clasificación de los procesos**

Existen muchas maneras de clasificar los procesos, según diversos criterios, sin embargo, la clasificación más usual en la práctica de las organizaciones y en las cuales coinciden los investigadores (Camisón Gonzales, et al., 2006 y Aldana et al., 2011).

- a. procesos estratégicos, corporativos o gerenciales son los encargados de guiar y desarrollar las estrategias en mira de una meta.
- b. procesos misionales, operativos o clave, son los encargados de brindar al cliente externo una experiencia agradable y satisfacer las necesidades de este.
- c. procesos de apoyo o de soporte, son los que suministran los requerimientos precisos para que los procesos operativos se desarrollen.

Aldana et al., (2011), menciona que los procesos relacionados a la misión y visión estratégica de una organización se les llama macroprocesos, teniendo en cuenta la clasificación de los procesos estratégicos, misión y de apoyo” (p. 25).

Así mismo Aldana et al., (2011), acota que es la “herramienta por excelencia que permite a organizaciones asegurar la integración sistémica de los procesos para garantizar la satisfacción de los clientes y de la sociedad en general “(p.25).

El mapa de procesos permite identificar de manera global el funcionamiento de la organización, así como localizar con facilidad algunos procesos específicos, es decir que mediante este esquema se puede visualizar los procesos que realiza la organización y la interrelación entre ellas de manera integral para satisfacer al consumidor final y asegurar el cumplimiento de metas programadas, el mapa de procesos también permite analizar la secuencia de procesos identificar errores y así tomar decisiones correctas, en resumen el mapa de procesos es una representación

estructurada como un todo de una organización y sirve como herramienta para gestionarla. (Aldana et al., 2011.p.25).

**Figura 1: Mapa de procesos**



*Fuente: Aldana et al., 2011, p.25*

### La gestión por proceso

Luego de conocer las definiciones de gestión y procesos), se define la gestión por procesos.

Para Camisón, González (2006), la gestión por procesos “es una práctica que consiste en gestionar íntegramente cada uno de los procesos que tienen lugar en la empresa, eso quiere decir que todos los procesos funcionan como un sistema que está vinculado y gestionarlos implica, medir y evaluar el funcionamiento de cada proceso involucrado a la obtención del resultado final”. (p.26).

Así mismo Bravo (2014), define que la “la meta de esta es acrecentar la productividad de las organizaciones y con el propósito de fundamentar lo dicho también menciona las conductas de una organización que tiene los procesos bien gestionados:

- Consideran al cliente en primer lugar y trabajan con indicadores para demostrarlo, miden cada proceso para satisfacer al cliente.
- Conocen el objetivo del proceso y la importancia del logro de resultados satisfactorios, conocen detalladamente las actividades que incluyen cada proceso.
- Satisfacen las necesidades de cada integrante y clientes internos, es decir brindan los recursos humanos y materiales requeridos de manera oportuna.
- Todos los colaboradores de cada proceso están concientizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados.
- Cada proceso tiene dueño y el deber social está incluida en el modelo de gestión.
- Deben dejar de hacer cosas de manera incorrecta, eliminaron procesos innecesarios, repetición de procesos y reducción de reclamos.
- Consideran la importancia de contribuir valor al cliente.
- alineamiento entre el rendimiento de procesos e incentivos de la empresa, lo que hace flexionar y motivar a los trabajadores.
- Existe un presupuesto destinado a la inversión de implantación de gestión por proceso.
- Y los procesos son estables, eficientes, eficaces, controlados por indicadores, competitivos diseñados para ser rediseñados y mejorados de manera continua.

### **2.2.1.3 Etapas de la gestión de un proceso**

Según Camisón y Gonzales, et al., (2006) a continuación se detallan las etapas.

- Designar y comunicar las especificaciones y puntos principales del proceso como la misión, los objetivos orientados a la calidad de tiempo servicio y costos, vinculados a las exigencias del cliente y la estrategia de la empresa.

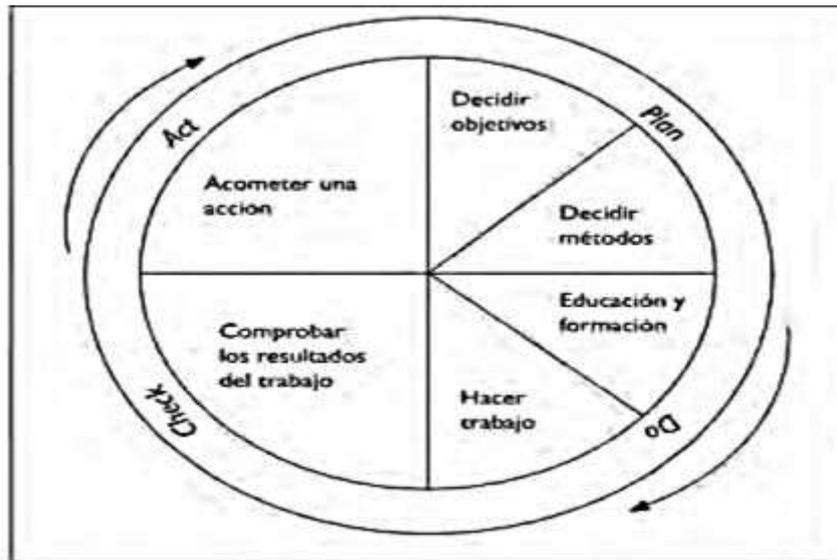
- Establecer claramente el inicio y termino del proceso, es decir definir el Input y output del proceso
- Planear el proceso realizar un esquema ilustrativo e identificar los indicadores de medición, tanto del proceso como del producto
- Determinar el orden de los procesos y la correlación entre ellos.
- Destinar los peculios precisos, materiales y de información, para la ejecución y la inspección del proceso.
- Llevar a cabo el proceso teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado
- Medir y realizar el seguimiento correspondiente al proceso
- Formular actividades correctivas y aplicarlas en casa suceda alguna variante que no concuerden con los objetivos, es decir establecer un plan de mejora
- Comenzar el plan de mejora continua del proceso

#### **2.2.1.4 Dimensiones de la variable Gestión por Procesos**

Para conseguir la mejora de procesos en una institución es necesario aplicar técnicas, se explica dos métodos específicos el ciclo PDCA y la reingeniería de proceso.

El ciclo PDCA (Plan, Do, Chuck, Act). según camisón (2016), nos indica que es un proceso que permite solucionar problemas y a la vez ayuda a la consecución de la mejora continua, en la que se incluye cuatro etapas y su implementación requiere de la realización de seis pasos que se van repitiendo continuamente, estos elementos constituyen las dimensiones de esta variable.

**Figura 2: El ciclo PDCA de Ishikawa**



*Fuente: camión, Gonzales, et al 2006*

**Planificación (plan)**, definir los objetivos, siempre serán claros y concisos deberían concretarse y prescribir de manera correcta las fechas concretas, lo cual nos faciliten la observación de resultados, es importante en este punto, formulados objetivos alcanzables y deben ser medibles, se debe de decidir cuáles serán los métodos a esgrimir para obtener el objetivo propuesto, es decir establecer los medios y normas a través de los cuales se van alcanzar, los medios son las normas técnicas y operáticas de funcionamiento que deben referirse a las principales causas o factores que afectan a los procesos, es decir, se debe definir cómo se van alcanzar los objetivos formulados y cuál es el camino para llegar a concretarlo.

**Acción (Do)**, llevar a cabo la educación y la formulación, las personas responsables de cada proceso deben ser capacitadas y formadas siendo de tres tipos en grupo de cierto número de integrantes, de jerarquía laboral y autónomo siempre que haya autoridad sobre su trabajo, ello significa desarrollar un programa de entrenamiento y capacitación para cada colaborador participe de cada proceso es decir consiste en ejecutar las políticas dadas en la primera etapa de planificación, es decir llevar a cabo el camino planteado para cumplir los objetivos.

**Verificación (check) o comprobar**, se debe tener en monitoreo las actividades y procesos organizacionales siempre que se considere los resultados, esta etapa los procesos tienen que estar abiertos a realizar algún cambio ya que se aplican acciones correctoras.

**Ejecución (Act)**, aplicar una acción de acuerdo a la situación de los objetivos fueron alcanzados se deberían normalizar las acciones correctoras aplicadas en cada proceso, operación y procedimiento, desarrollar e implantar un plan de formación continua y si es necesario amplificar las medidas correctoras, comprobar si las medidas establecidas se aplican correctamente y son eficaces y continuar operando según lo planificas, en este caso de no haber alcanzado el objetivo y cuándo exista errores se debe de proceder a la respectiva eliminación y comenzar un nuevo ciclo PDCA. esta etapa se ejecutará alguna acción correctora o de mejora identificada en la etapa anterior.

### **2.2.2 Productividad**

La Real Academia Española, define a la productividad como “la gran cabida o el nivel de fabricación en los terrenos cultivados de trabajo o de equipos industriales.

Para Prokopenko (1989), indica que la productividad es una ecuación matemática de la producción obtenida entre los servicios o recursos utilizados para obtenerlas, donde es el uso eficiente y eficaz de los recursos” (p. 1554)

Koontz y Wehrich (2014), precisaron que la productividad se refiere a la relación de los insumos utilizados y los productos obtenidos en un periodo específico dándole relevancia a la calidad, la productividad es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. (p. 58).

Robbins y Coulter (2000), indica que la productividad es el “volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción, debemos de tomar en cuenta que la productividad esa hecha para ver el avance de los medios de fabricación” (p.21).

Recursos humanos: es calificado como el factor más importante de la productividad, tiene gran dominio y dirige a los demás factores

Maquinaria y Equipos: es necesario considerar la calidad y el buen manejo de la maquina o equipo utilizado

Organización del trabajo: este factor actúa en la estructuración y regeneración nuevos puesto de empleo con determinación a equipos maquinarias y trabajos.

### **2.2.2.1 Dimensiones de la variable productividad**

Prokopenko (1989), indica que “el aumento de la productividad tiene como resultado la mejora en los diferentes horizontes de vida cuando la colocación de los favores de la productividad se efectúa conforme a la contribución”. (p. 155)

#### **Eficiencia**

Prokopenko (1989), “grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil, también la eficacia se refiere a la relación de la cantidad de recursos aprovechados y el producto obtenido como resultado” (p. 156)

#### **Eficacia**

Prokopenko (1989),” resultado logrado en comparación con el resultado posible, considera el impacto de lo realizado, del producto o servicio que se ofrece, no basta con que la producción sea 100% efectiva en cantidad y calidad, sino que es fundamental que cumpla con las expectativas del cliente y lo satisfaga, así como lograr ser un impacto en el mercado” (p. 156).

#### **Efectividad**

Prokopenko (1989) “es la relación entre los resultados obtenidos y los propuestos es el indicador que le da relevancia al resultado, lo que permite mensurar y conocer el grado de cumplimiento de las metas proyectadas” (p 157).

### **Factores que influyen en la productividad**

Schroeder (2002), menciona que lo que influye en la productividad con la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales.

De acuerdo con las teorías más aprobados, hay cuatro elementos terminantes principales en la productividad en las empresas, el entorno, las características de la empresa, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de las personas.

### **Factores para mejorar la productividad.**

Prokopenko (1989), la mejora de la productividad no solo es hacer las cosas bien, sino significa hacer bien las cosas correctas

### **Factores internos (controlables)**

Son los que están ajustadas al control de una empresa determinada, es conveniente dividirlo en dos grupos; duros y blandos.

### **Factores externos (no controlables)**

Son los que dan fuera del control de una empresa determinada. (ajustes estructurales, cambios económicos, cambios demográficos y sociales, administración pública e infraestructura).

## **2.3 Definición de términos básicos**

**Acción:** se refiere la captación y formación de todos os colaboradores implicados en cada proceso, así como la puesta en marcha de todo los establecido en la primera etapa de planeación (Camisón y Cruz, 2006).

**Actuar:** Universidad Tec Virtual de Monterrey (2012), implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación (p.15).

**Ciclo de Deming:** Es la gran utilidad para estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad y la productividad en cualquier nivel jerárquico en una organización (Gutiérrez, 2014, p.30)

**Efectividad:** es la relación entre los resultados obtenidos y los propuestos es el indicador que le da relevancia al resultado, lo que permite mensurar y conocer el grado de cumplimiento de las metas proyectadas (Prokopenko, 1989)

**Eficacia:** Es una medida de logro de los resultados obtenidos (Chiavenato, 2004).

**Eficiencia:** se refiere al logro de metas con una mayor cantidad de recursos (Koontz y Weihrich, 2014).

**Factores de la productividad.** Prokopenko (1989), “la mejora de la productividad no solo es hacer las cosas bien, sino significa hacer bien las cosas correctas” (p.150)

**Gestión:** ISO 9000:2015, menciona que la gestión son aquellas actividades que se coordinan para tutelar y fiscalizar una organización.

**Gestiona por procesos:** la meta de esta es acrecentar la productividad de las organizaciones y con el propósito de fundamentar lo dicho también menciona las conductas de una organización que tiene los procesos bien gestionados (Bravo, 2014).

**Hacer:** Universidad Tec Virtual de Monterrey (2012) “implica la comunicación de los resultados de la planeación todo lo involucrado y la ejecución coordinada de las actividades” (p21)

**Maquinaria y Equipos:** Robbins y Coulter (2000) “es necesario considerar la calidad y el buen manejo de la maquina o equipo utilizado” (p. 21)

**Organización del trabajo:** Robbins y Coulter (2000) “este factor actúa en la estructuración y regeneración nuevos puesto de empleo con determinación a equipos maquinarias y trabajos” (p. 21).

**Planeación:** se refiere a la programación anticipada de algún suceso proyectos o eventos de cualquier naturaleza, con el fin de establecer las actividades a ejecutar para el logro de algunos objetivos o metas (Asenjo, 2006).

**Planear:** Universidad Tec Virtual de Monterrey (2012) “lo primero es definir las políticas las mismas que den ser, p. congruentes con las necesidades y expectativas de los clientes y de la otra parte interesada”. (p15)

**Proceso:** ISO 9000 (2015), “considera que un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

**Productividad:** la relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo

**Recursos humanos:** Robbins y Coulter (2000) “es calificado como el factor más importante de la productividad, tiene gran dominio y dirige a los demás factores” (p.21)

**Usuarios:** es quien recibe el producto o servicio final.

**Verificación:** es el proceso en el cual se pone en marcha lo establecido en la planificación, pretendiendo alcanzar los objetivos propuesto (Ander-Egg, 2007).

**Verificar:** Universidad Tec Virtual de Monterrey (2012) periódicamente se comparan los avances, las tendencias y los resultados obtenidos con relación a lo proyectado (15)

# CAPITULO III

## MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Método de investigación

#### 3.1.1 Método general

Como método general de investigación que utilizamos fue el método inductivo deductivo.

El método inductivo para Sierra (2012), “es un proceso que parte del estudio de casos particulares para llegar a conclusiones o leyes universales que explican un fenómeno” (p. 200).

El método deductivo, según Ander y Egg (2007), “es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se elevada a conocimientos generales, la inducción puede ser completa o incompleta” (p. 157).

Empleamos ambos métodos, porque se partió de un caso general para posteriormente llevarlos a conclusiones particulares y posterior a este se efectuó la generalización de los resultados obtenidos de las variables en estudio.

#### Método específico

Para la investigación empleamos como método específico el método descriptivo.

Caballero (2014), indica que “es aquella orientación que se centra en responder la pregunta acerca de cómo es una determinada parte de la realidad objeto de estudio” (p. 98).

Para este caso se buscó conocer como la gestión por procesos tiene influencia en la productividad de los trabajadores de módulo de Electro Ucayali

#### 3.1.2 Tipo de investigación

Por su naturaleza la investigación es de tipo aplicada, "Se distingue por tener propósitos prácticos, inmediatos bien definidos, es decir, de investigar para actuar,

transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad".

(Carrasco Díaz, 2006)

### 3.1.3 Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo y correlacional "El nivel descriptivo se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su estado actual".

(Tamayo y Tamayo, 2004)

"Correlacional: Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico".

(Hernández Sampiere et al., 2014)

En la investigación se midió la correlación entre la gestión por proceso y la productividad de los trabajadores de módulo de Electro Ucayali.

### 3.1.4 Diseño y esquema metodológico

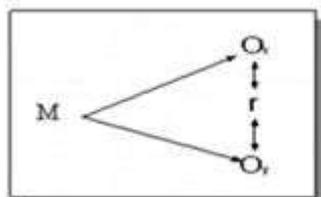
En la investigación se utilizó el diseño No experimental de corte transversal.

El diseño no experimental es donde los fenómenos se observan en su propio ambiente natural para luego realizar un análisis, en cuanto al corte transversal se toma como base de datos de un punto, en el tiempo" (Hernández et al., 2014, p.185).

#### Enfoque de la investigación

En la presente investigación se empleó el enfoque mixto, siendo La lógica cuantitativa y cualitativa es decir recolectamos y analizamos los datos para para afinar las preguntas de la investigación para posteriormente utilizamos los datos y probar la hipótesis.

### 3.1.5 Esquema de investigación



**M** = 20 trabajadores de módulo de Electro Ucayali.

**Ox** = Gestión por proceso

**R** = Relación existente entre las dos variables

**Oy** = Productividad

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

Carrasco (2005), en la que indica "(2003), "la población se define como un total del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual estudia y da origen a los datos de la investigación" (p. 144).

Para la presente investigación la población estuvo conformada por todos los trabajadores de modulo (atención al usuario), de electro Ucayali.

### **3.2.2 Muestra**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la muestra se refiere a "los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio (unidades de análisis, lo cual depende del planteamiento de la investigación y el alcance del mismo" (p.170).

La muestra para la investigación estuvo compuesta por el total de la población, siendo un estudio censal, por ende, estuvo compuesta por los 20 trabajadores de módulo de Electro Ucayali.

### **3.2.3 Universo**

Para Carrasco (2005), menciona que el "universo es un sistema de elementos finitos, globales e infinitos, los cuales estos pertenecen a la población y la muestra del campo de estudio, donde tenga una relación directa con las variables y fracciones del problema del contexto" (p. 87)

En la presente investigación se consideró como universo a todos los trabajadores de Electro Ucayali.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnica**

Al respecto Bernal (2010), indica que la técnica “alude que cuando recolectamos la base de datos hacemos el proceso de obtención de información, la cual nos va servir para dar respuesta a la pregunta de, comprobación de la hipótesis y obtención de los objetivos” (p. 135).

Por lo que para la presente investigación la técnica que utilizamos fue la encuesta, por ser la más adecuada para la medición de las variables de estudio.

#### **3.3.2 Instrumento**

Usamos como instrumento al cuestionario con una escala de medición Likert.

Hernández, et al (2010), sostiene que el instrumento es aquel que “consiste en un conjunto de ítems que se presenta en forma de afirmaciones o juicios frente a los cuales se pide la reacción de las personas a las cuales se le administra” (p.217).

### **3.4 Procedimiento de recolección de datos**

Para la recolección de datos se consideró algunos puntos importantes, los cuales pudimos racionalizar la recolección de información a fin de explicarlos e interpretarlos.

Primero se solicitó el permiso a las autoridades de la empresa, así mismo a la coordinadora del área de modulo, para la aplicación del instrumento, segundo se e número cada una de las encuestas realizas y controlar el tratamiento de datos.

### **3.5 Tratamiento de datos**

Para el tratamiento de datos se empleó el estadístico descriptivo inferencial, por lo cual se siguió el siguiente proceso; esperar que culminen su jornada laboral para aplicar el instrumento, luego se procedió a enumerar y tabular en el Excel para posteriormente efectuar los cálculos estadísticos, y finalmente para la prueba de hipótesis se usó el Spss versión 26.

**Tabla 2: Categoría de análisis para interpretación del coeficiente de correlación rho de spearman.**

<b>r</b>	<b>Grado de Correlación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Adaptación de Sampieri y Batista (2016). p.304*

### **3.6 Presentación de datos**

Los datos obtenidos se muestran en tablas, en figuras, las cuales son explicadas de manera cuantitativa y cualitativa los resultados a las que se llegaron y se establece la relación entre ambas variables de estudio.

# CAPITULO IV

## RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Variable I: Gestión de procesos

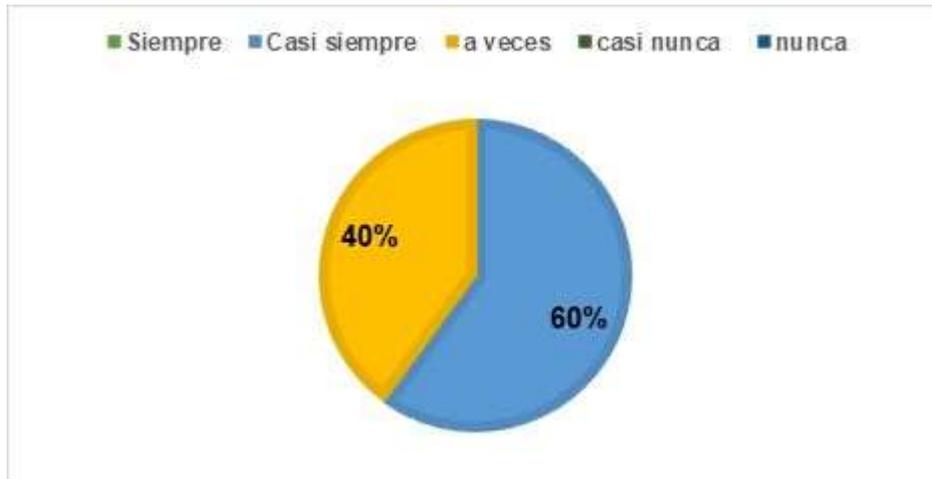
##### 4.1.1.1 Primera dimensión planeación

**Tabla 3: ¿Existe un mapa de procesos de todas las actividades de la organización?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	12	60	60	60
A veces	8	40	40	40
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	100
Total	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 3: ¿Existe un mapa de procesos de todas las actividades de la organización?**



*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación

En la Figura 3, se puede observar que el 60% de los encuestados indican que casi siempre existe un mapa de procesos de todas las actividades de la organización

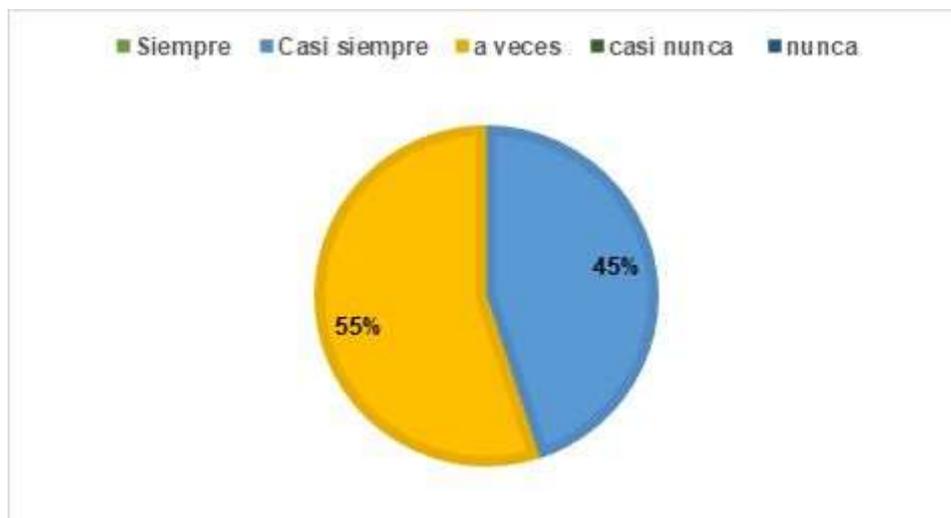
y el 40% menciona que a veces existe un mapa de procesos de las actividades de la organización.

**Tabla 4: ¿La empresa tiene definido los indicadores de los procesos que ayude a monitorear las actividades efectuadas en el área de modulo?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	9	45	45	45
A veces	11	55	55	55
Casi nunca	00	0.0	0.0	0.0
Nunca		0.0	0.0	100
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 4: ¿La empresa tiene definido los indicadores de los procesos que ayude a monitorear las actividades efectuadas en el área de modulo?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la Figura 4, podemos apreciar, que el 55% de los encuestados indica que a veces la empresa tiene definido los indicadores de los procesos que ayuda a monitorear las actividades efectuadas en el área de modulo y el 45% indica que casi

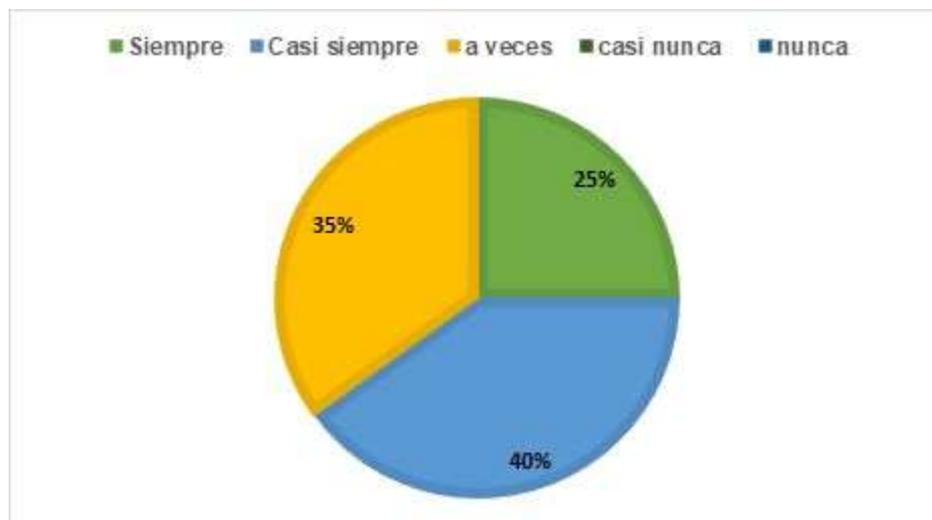
siempre la empresa tiene definido los indicadores de los procesos que ayudan a monitorear las actividades efectuadas en el área de modulo.

**Tabla 5: ¿Las gestiones de los procesos le ayudan a brindar un servicio de calidad y a solucionar problemas de los usuarios?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	8	40	40	40
A veces	7	35	35	35
Casi nunca	5	25.0	25	25
Nunca	0	0.0	0.0	100
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 5: ¿Los procesos de gestión le ayudan a brindar un servicio de calidad y a solucionar problemas de los usuarios?**



*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación

En la Figura 5, podemos observar que el 40% de los encuestados manifiestan que casi siempre la gestión de los procesos le ayudan a brindar un servicio de calidad y a solucionar los problemas de los usuarios, el 35% dice que casi siempre la gestión de los procesos le ayudan a brindar un servicio de calidad y a solucionar los problemas

de los usuarios, mientras que el 25% indicaron que casi nunca la gestión de los procesos le ayudaron a brindar un servicio de calidad y a solucionar los problemas de los usuarios.

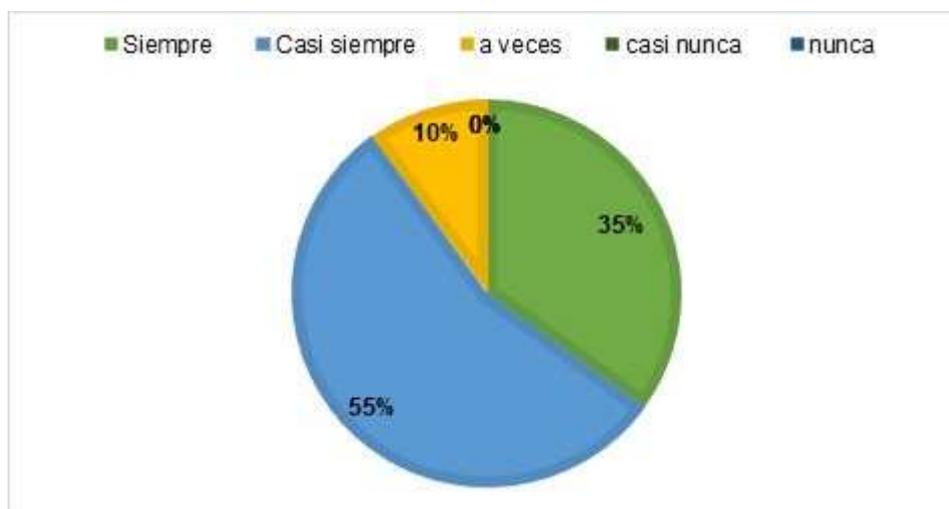
#### 4.1.1.2 Segunda dimensión Acción.

**Tabla 6: ¿Una adecuada gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus funciones?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	35	35	35
Casi siempre	11	55	55	55
A veces	2	10	10	10
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	100
Total	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 6: ¿Una adecuada gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus funciones?**



*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación:

En la Figura 6, se puede observar que el 55% de los encuestados indicaron que casi siempre la gestión por procesos le ayudaron en el cumplimiento de sus funciones, el 35% dijeron que siempre la una adecuada gestión de los procesos le

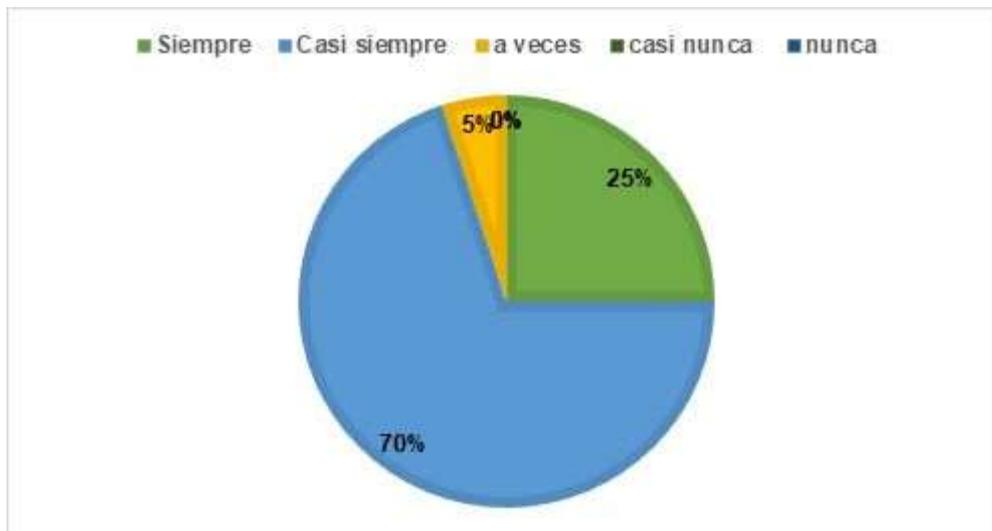
ayudaron en el cumplimiento de sus funciones y el 10% dijo que a veces una adecuada gestión de los procesos le ayudo en el cumplimiento de sus funciones.

**Tabla 7: ¿Considera que la gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus metas en la empresa?**

<b>Categoría</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	5	25	25	25
Casi siempre	14	70	70	70
A veces	1	5	5	5
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 7: ¿Considera que la gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus metas en la empresa?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la Figura 7, se puede ver que el 70% de los encuestados dijeron que casi siempre la gestión de los procesos le ayudaron en el cumplimiento de sus metas en la empresa, el 25% indicaron que siempre la gestión de los procesos le ayudaron en

el cumplimiento de sus metas en la empresa y solo el 5% dijo que a veces la gestión de los procesos le ayudaron en el cumplimiento de sus metas en la empresa.

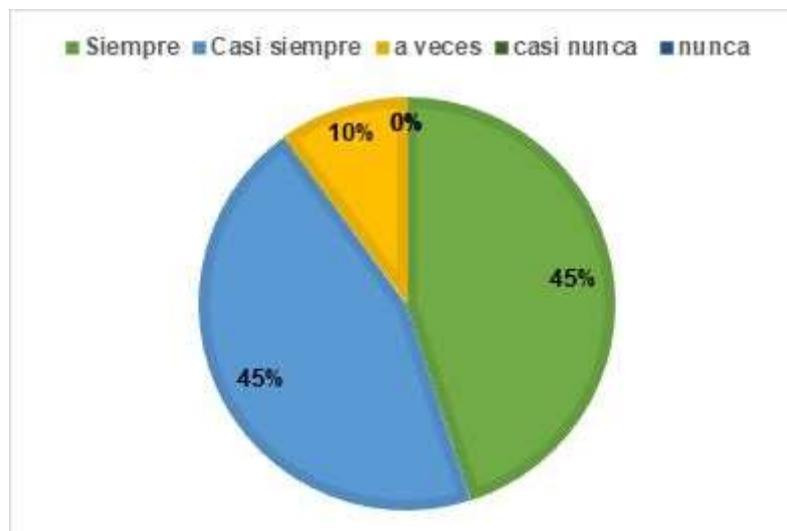
#### 4.1.1.3 Tercera dimensión Verificación

**Tabla 8: ¿Los procesos están priorizado de acuerdo a los factores de decisión que les ayuda en la solución de problemas?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	9	45	45	45
Casi siempre	9	45	45	45
A veces	2	10	10	10
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 8: ¿Los procesos están priorizado de acuerdo a los factores de decisión que les ayuda en la solución de problemas?**



*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación:

En la Figura 8, podemos observar que 45% de los encuestados indicaron que siempre los procesos están priorizados de acuerdo a los factores de decisión que les ayuda en la solución de problemas y el otro 45 % también indico que casi siempre procesos están priorizados de acuerdo a los factores de decisión que les ayuda en la

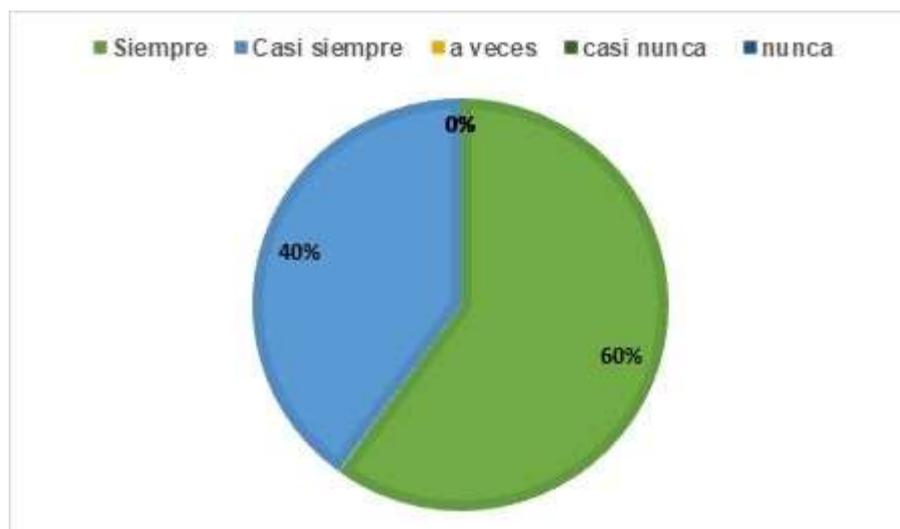
solución de problemas y solo un 10% dijo que a veces procesos están priorizados de acuerdo a los factores de decisión que les ayuda en la solución de problemas.

**Tabla 9: ¿La gestión de los procesos en la empresa son eficiente y eficaces?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	60	60	60
Casi siempre	8	40	40	40
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0	0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 9: ¿La gestión de los procesos en la empresa son eficiente y eficaces?**



*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación

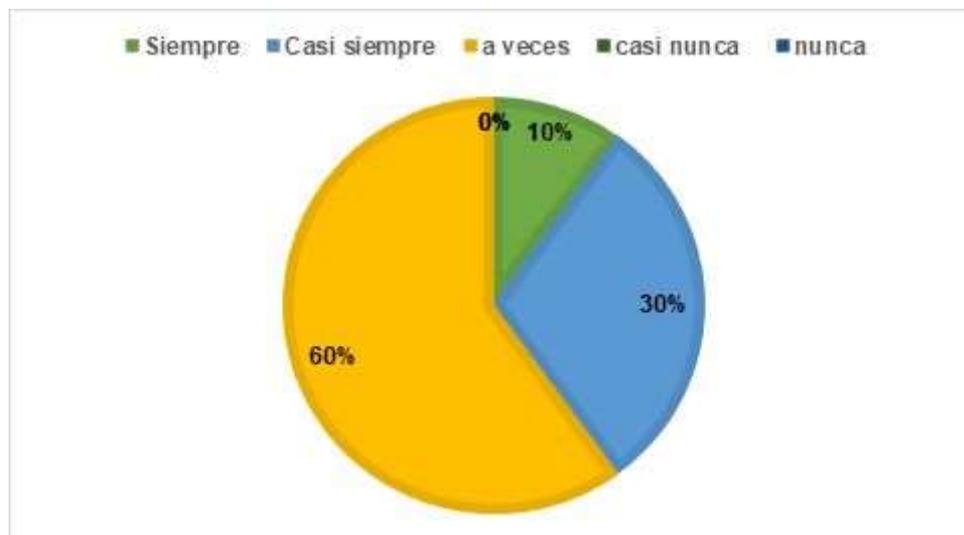
En la Figura 9, podemos observar que el 60% de los encuestados indicaron que siempre La gestión de los procesos en la empresa son eficiente y eficaces, el 40% mencionaron que casi siempre La gestión de los procesos en la empresa son eficiente y eficaces.

**Tabla 10: ¿Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
Casi siempre	6	30	30	30
A veces	12	60	60	0.0
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 10: ¿Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

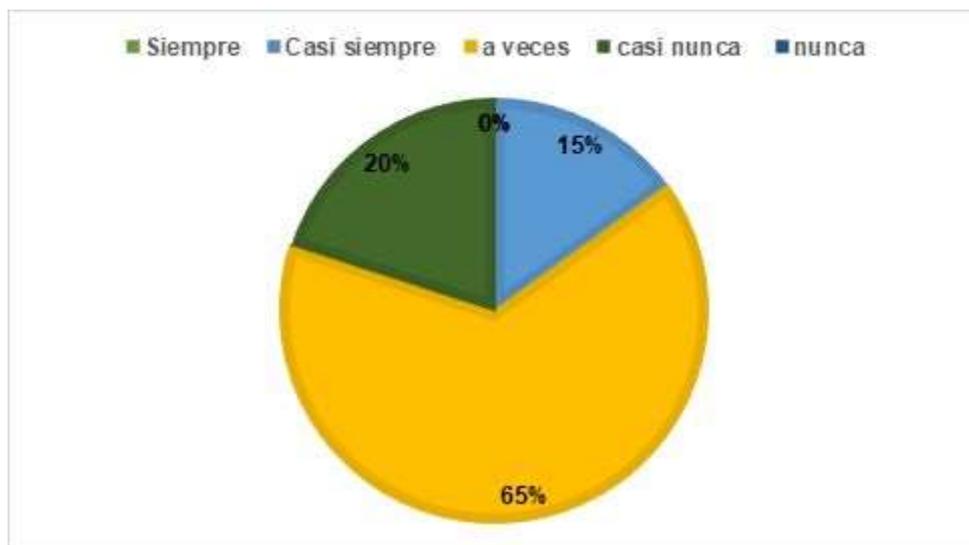
En la Figura 10, podemos observar, que el 60%. de los encuestados dijeron que a veces Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva, el 30% indicaron que casi siempre Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva y el 10% siempre que Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva.

**Tabla 11: ¿Los responsables de los procesos controlan, rediseñan y mejoran los procesos con la ayuda de su área y de otras áreas en la empresa?**

<b>Categoría</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	3	15	15	15
A veces	13	65	65	65
Casi nunca	4	20	20	20
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 11: ¿Los responsables de los procesos controlan, rediseñan y mejoran los procesos con la ayuda de su área y de otras áreas en la empresa?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la Figura 11, se puede observar que el 65% de los encuestados indicaron que a veces Los responsables de los procesos controlan, rediseñan y mejoran los procesos con la ayuda de su área y de otras áreas en la empresa, el 20% indico que casi nunca Los responsables de los procesos controlan, rediseñan y mejoran los procesos con la ayuda de su área y de otras áreas en la empresa y el 15% consideran

que casi siempre Los responsables de los procesos controlan, rediseñan y mejoran los procesos con la ayuda de su área y de otras áreas en la empresa.

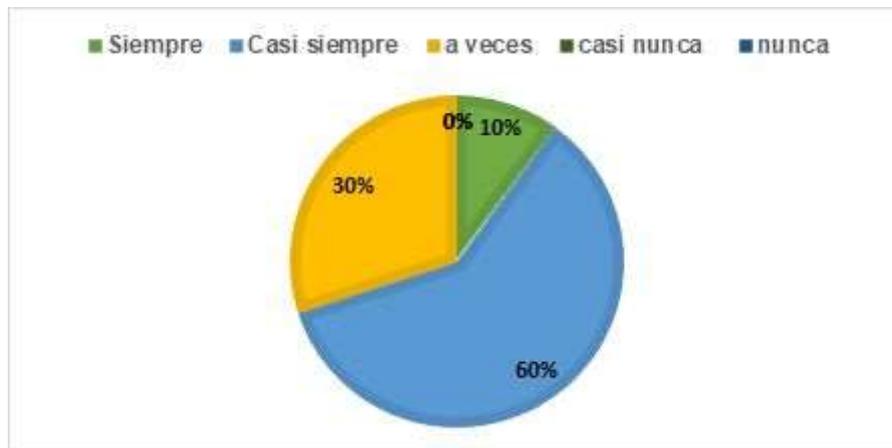
#### 4.1.1.4 Cuarta dimensión Ejecución

**Tabla 12: ¿Existe formalmente la gestión de cambio en la empresa que facilite las nuevas practica?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
Casi siempre	12	60	60	60
A veces	6	30	30	30
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 12: ¿Existe formalmente la gestión de cambio en la empresa que facilite las nuevas practica?**



*Fuente: Elaboración propia*

#### **Interpretación:**

En la Figura 12, podemos ver, que el 60% de los encuestados indicaron que casi siempre Existe formalmente la gestión de cambio en la empresa que facilite las nuevas practica Existe formalmente la gestión de cambio en la empresa que facilite las nuevas prácticas, el 30% dijeron que a veces Existe formalmente la gestión de cambio en la empresa que facilite las nuevas practica y el 10% manifestó que siempre

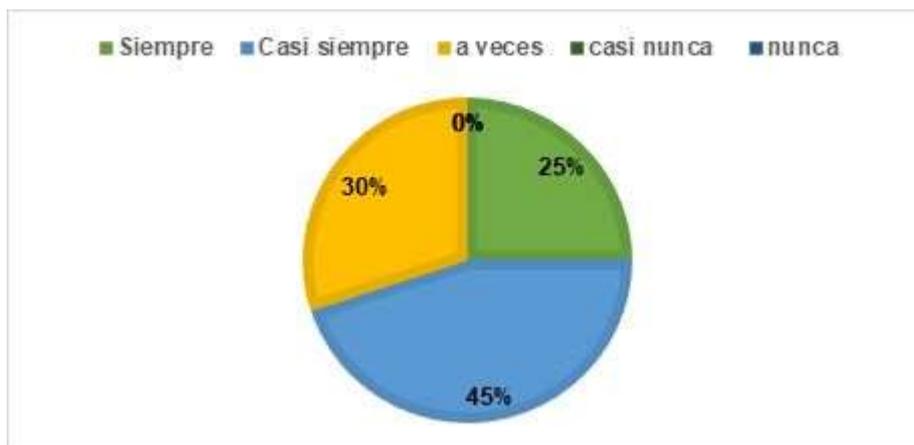
Existe formalmente la gestión de cambio en la empresa que facilite las nuevas prácticas.

**Tabla 13: ¿Existe una estructura de mejora continua de los procesos de atención en la empresa?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25	25	25
Casi siempre	9	45	45	45
A veces	6	30	30	30
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 13: ¿Existe una estructura de mejora continua de los procesos de atención en la empresa?**



*Fuente: Elaboración propia*

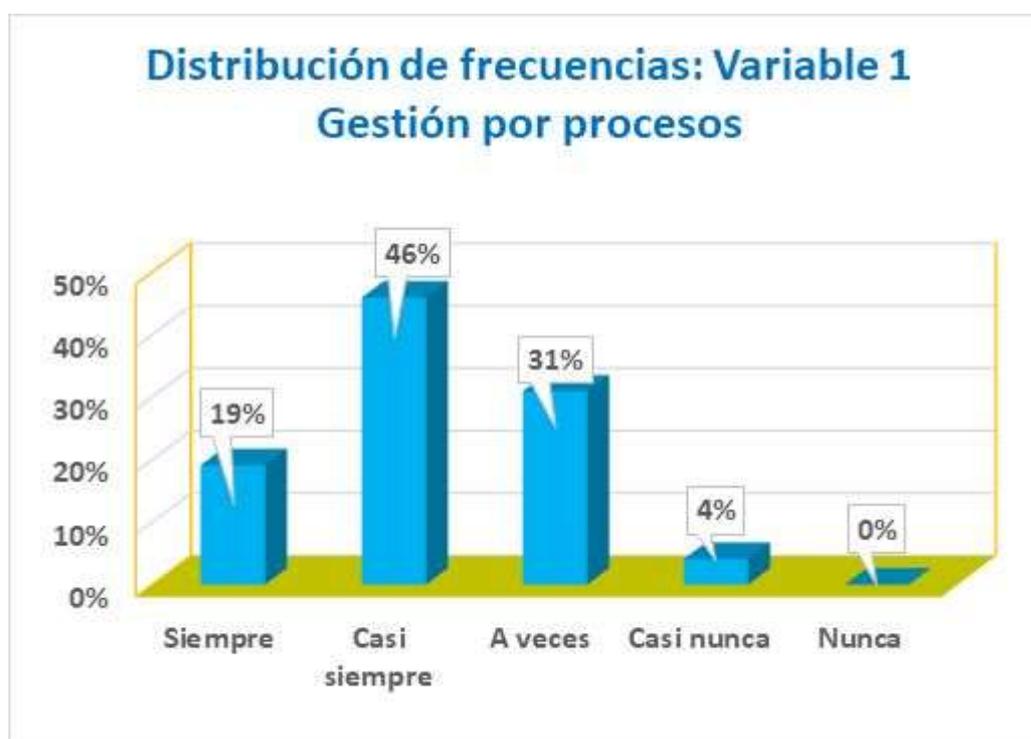
**Interpretación:**

En la Figura 13, podemos apreciar que el 45% de los encuestado indicaron que casi siempre Existe una estructura de mejora continua del proceso de atención en la empresa, el 30% dijeron que a veces Existe una estructura de mejora continua del proceso de atención en la empresa y el 25% indico que siempre Existe una estructura de mejora continua del proceso de atención en la empresa.

**Tabla 14: Distribución de frecuencias: Variable 1 Gestión por procesos**

<b>Escala corporativa</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	<b>42</b>	<b>19%</b>
Casi siempre	<b>101</b>	<b>46%</b>
A veces	<b>68</b>	<b>31%</b>
Casi nunca	<b>9</b>	<b>4%</b>
Nunca	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total:</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Base de datos de la investigación*



*Fuente: Tabla 14*

## 4.1.2 Variable II: Productividad

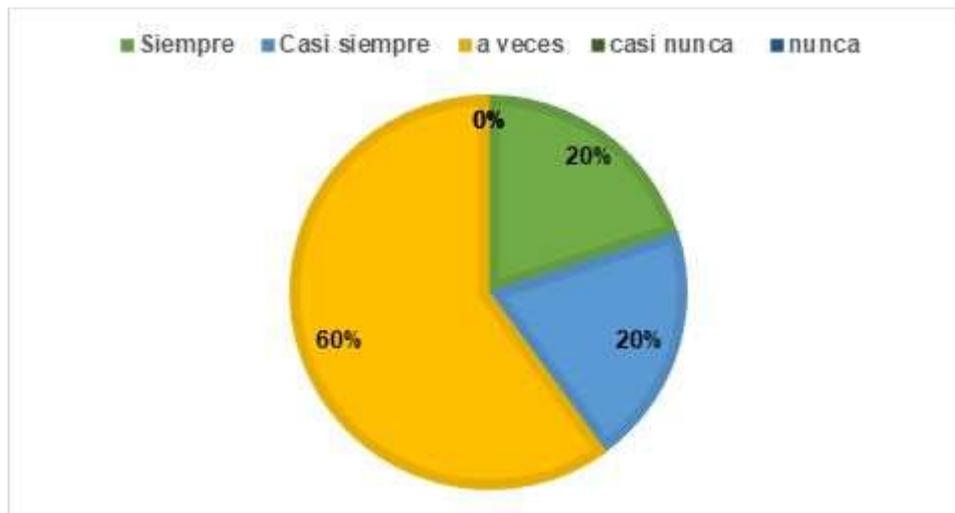
### 4.1.2.1 Primera dimensión Eficiencia

Tabla 15: ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	20	20	20
Casi siempre	4	20	20	20
A veces	12	60	60	60
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
Total	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14: ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?



Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

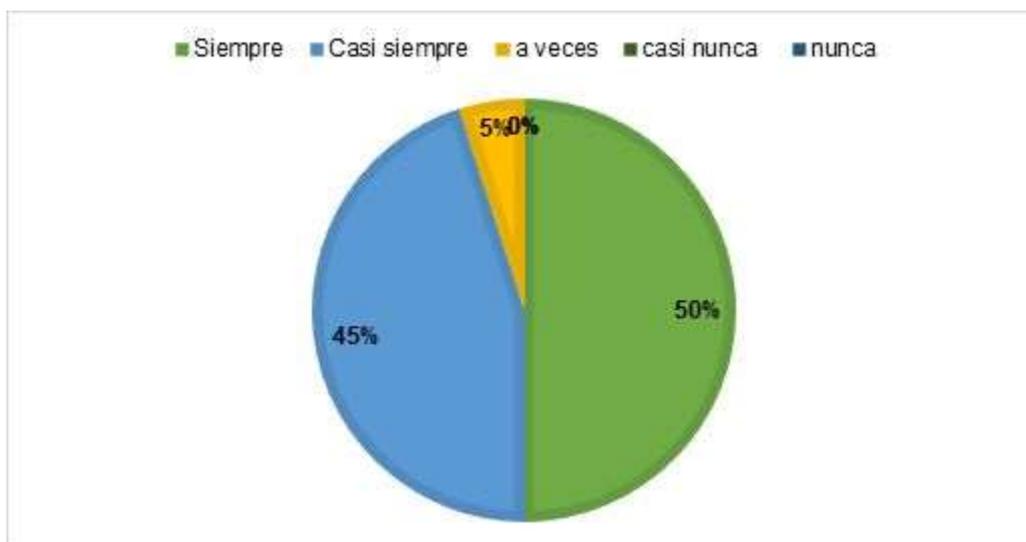
En la Figura 14, podemos ver que el 60% de los encuestados mencionaron que a veces Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, el 20% indico que siempre Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros y el otro 20% menciona que casi siempre Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.

**Tabla 16: ¿las actividades de grupos le ayudan a mejorar su rendimiento laboral?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	50	50	50
Casi siempre	9	45	45	45
A veces	1	5	5	5
Casi nunca	10	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 15: ¿las actividades de grupos le ayudan a mejorar su rendimiento laboral?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

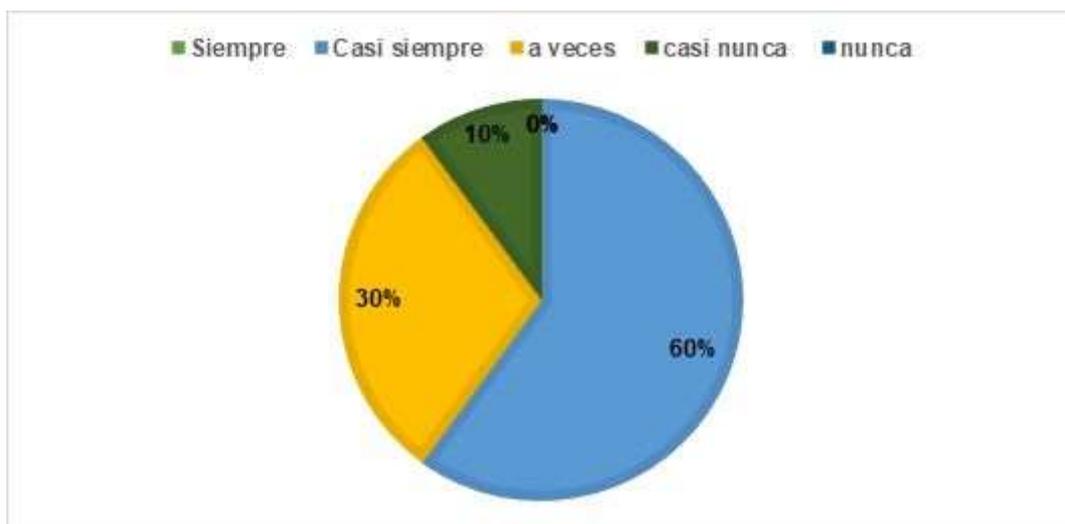
En la Figura 15, podemos observar que el 50% de los encuestados indicaron que siempre las actividades de grupos le ayudan a mejorar su rendimiento laboral, el 45% menciona que casi siempre las actividades de grupos le ayudan a mejorar su rendimiento laboral y el 5% indicó que a veces las actividades de grupos le ayudan a mejorar su rendimiento laboral.

**Tabla 17: ¿Considera que las murmuraciones entre compañeros dificultan el trabajo en equipo?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	12	60	60	60
A veces	6	30	30	30
Casi nunca	2	10	10	10
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 16: ¿Considera que las murmuraciones entre compañeros dificultan el trabajo en equipo?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

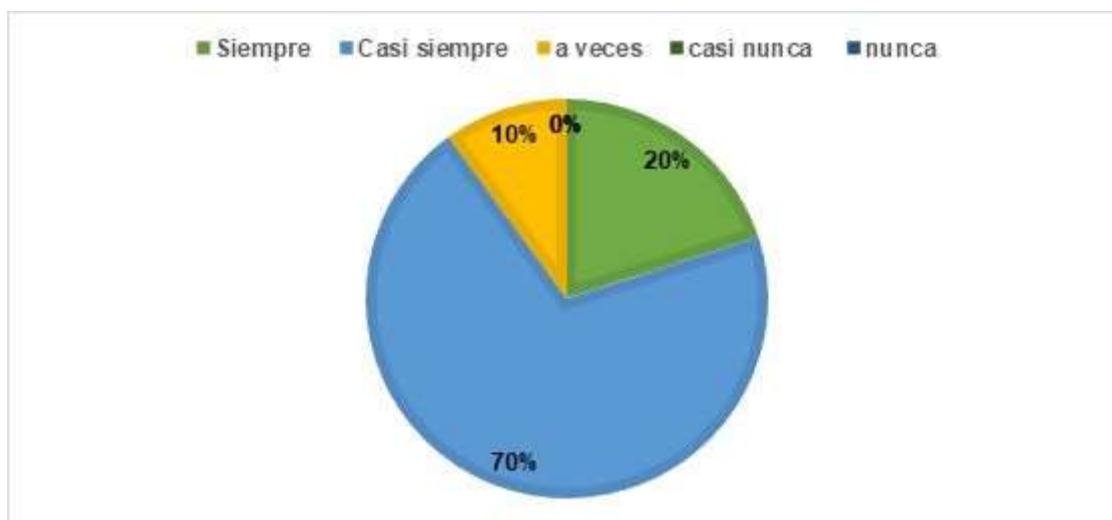
En la Figura 16, podemos ver que el 60% de los encuestado mencionaron que casi siempre que las murmuraciones entre compañeros dificultan el trabajo en equipo, 30% dijo que a veces las murmuraciones entre compañeros dificultan el trabajo en equipo y el 10% indico que casi nunca las murmuraciones entre compañeros dificultan el trabajo en equipo.

**Tabla 18: ¿Mantiene el control de los materiales bajo su custodia?**

<b>Categoría</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	4	20	10	10
Casi siempre	14	70	70	70
A veces	2	10	20	20
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 17: ¿Mantiene el control de los materiales bajo su custodia?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

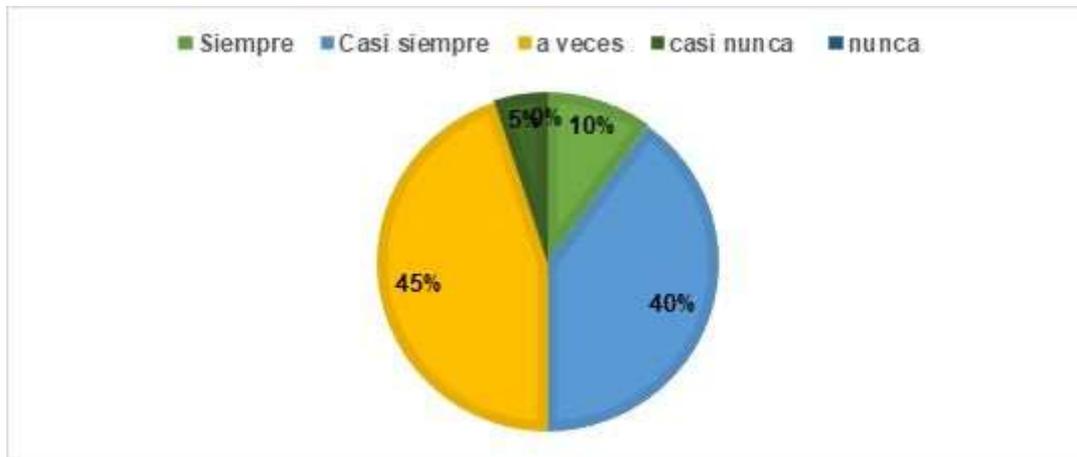
En la Figura 17, podemos apreciar que el 70% de los encuestados indicaron que casi siempre mantiene el control de los materiales bajo su custodia, el 20% dijo que siempre mantiene el control de los materiales bajo su custodia y el 10% manifestó que a veces mantiene el control de los materiales bajo su custodia.

**Tabla 19: ¿Hace uso de los equipos electrónicos de manera eficiente?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
Casi siempre	8	40	40	40
A veces	9	45	45	45
Casi nunca	1	5	5	5
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
Total	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 18: ¿Hace uso de los equipos electrónicos de manera eficiente?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la Figura 18, podemos observar que el 45% indicó que a veces hace uso de los equipos electrónicos de manera eficiente, el 40% mencionó que casi siempre hace uso de los equipos electrónicos de manera eficiente, el 10% dijo que siempre hace uso de los equipos electrónicos de manera eficiente y el 5% casi nunca hace uso de los equipos electrónicos de manera eficiente.

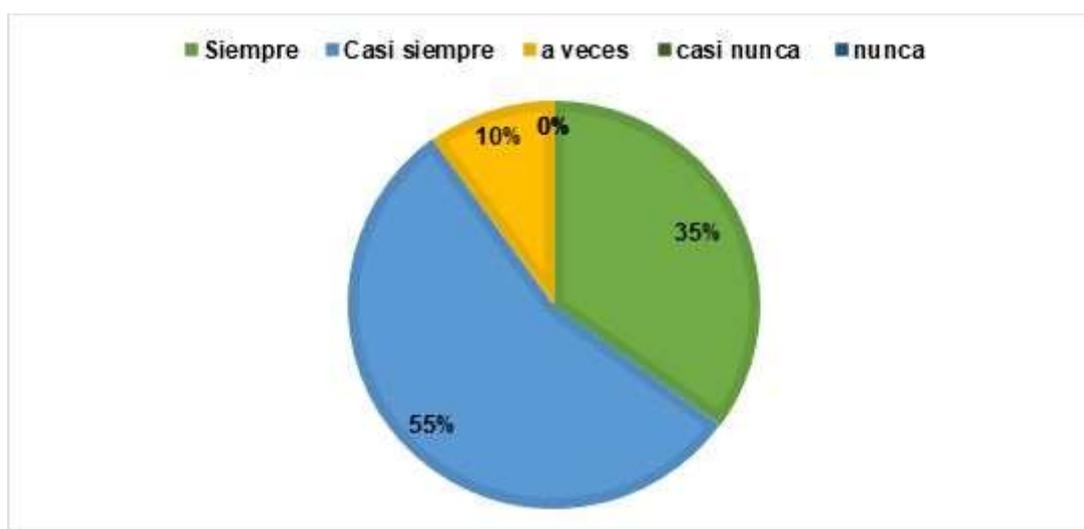
**4.1.2.2 Segunda dimensión Eficacia**

**Tabla 20: ¿Posee los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto que ocupa?**

<b>Categoría</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	35	35	35
Casi siempre	11	55	55	55
A veces	2	10	10	10
Casi nunca	0.0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 19: ¿Posee los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto que ocupa?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

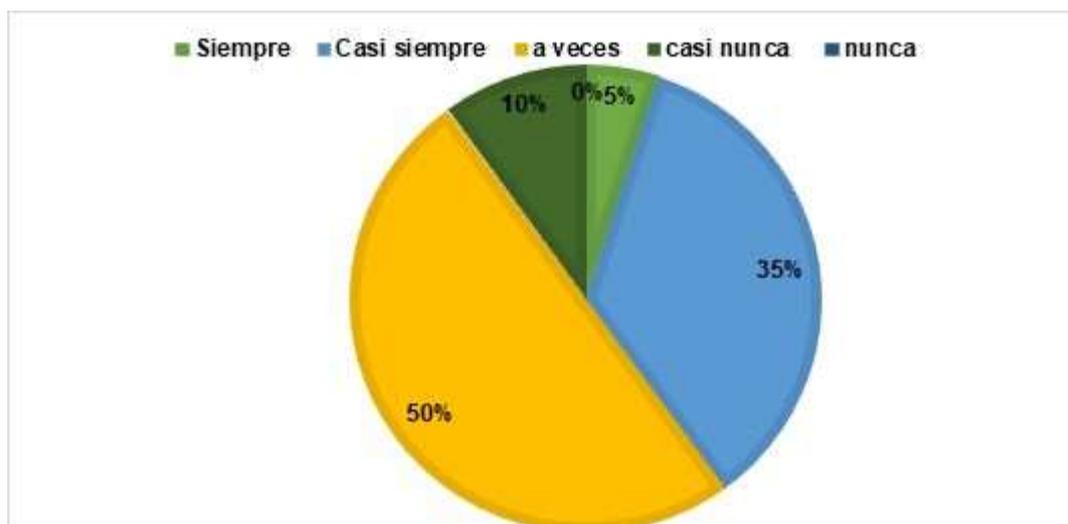
En la Figura 19, podemos observar que el 55% de los encuestados casi siempre Posee los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto que ocupa, el 35% indicó que siempre Posee los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto que ocupa y el 10 % dijo que a veces Posee los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto que ocupa.

**Tabla 21: ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación para ser eficaz?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5	5
Casi siempre	7	35	35	35
A veces	10	50	50	50
Casi nunca	2	10	10	10
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 20: ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación para ser eficaz?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la Figura 20, podemos observar que el 50% de los encuestados indicaron que a veces se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación para ser eficaz, el 35% dijeron que casi siempre se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación para ser eficaz y el 10% casi nunca se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de

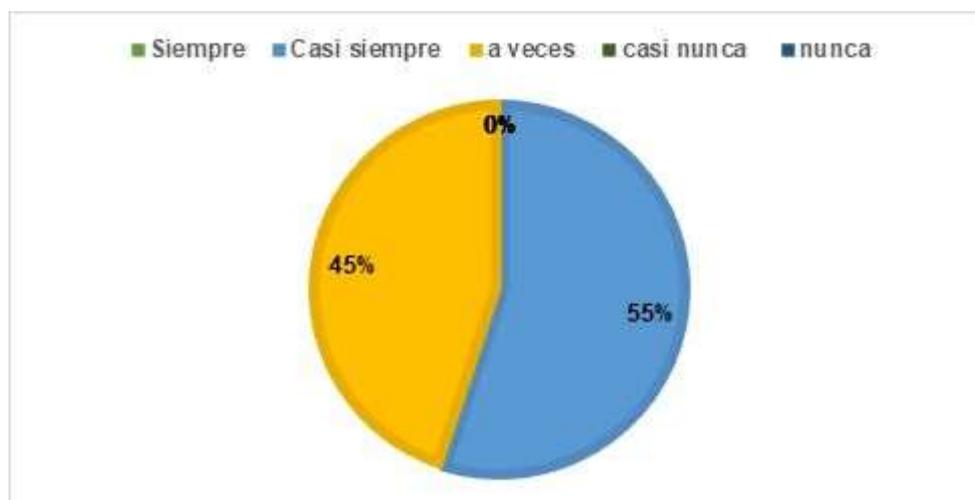
capacitación para ser eficaz y el 5% siempre Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación para ser eficaz.

**Tabla 22: ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otro compañero de trabajo en la realización de sus tareas?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	11	55	55	55
A veces	9	45	45	45
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 21: ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otro compañero de trabajo en la realización de sus tareas?**



*Fuente: Elaboración propia*

#### **Interpretación:**

En la Figura 21, podemos apreciar que el 55% de los encuestados indicaron que casi siempre aplican sus conocimientos en beneficio de otro compañero de trabajo en la realización de sus tareas y el 45% dijo que a veces aplican sus conocimientos en beneficio de otro compañero de trabajo en la realización de sus tareas.

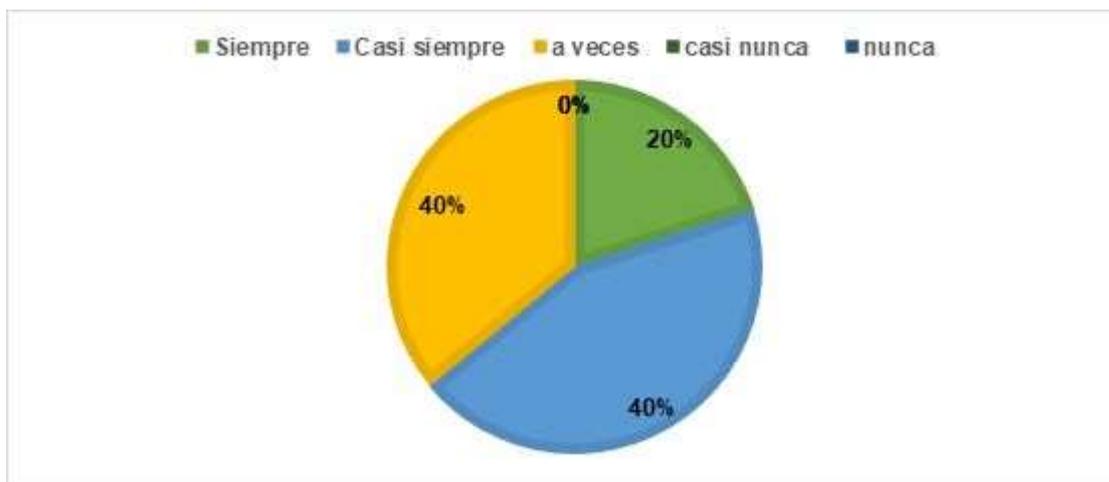
#### **4.1.2.3 Tercera dimensión Efectividad**

**Tabla 23: ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otro compañero de trabajo en la realización de sus tareas?**

Categoría	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	20	20	20
Casi siempre	8	40	40	40
A veces	8	40	40	40
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 22: ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otro compañero de trabajo en la realización de sus tareas?**



*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

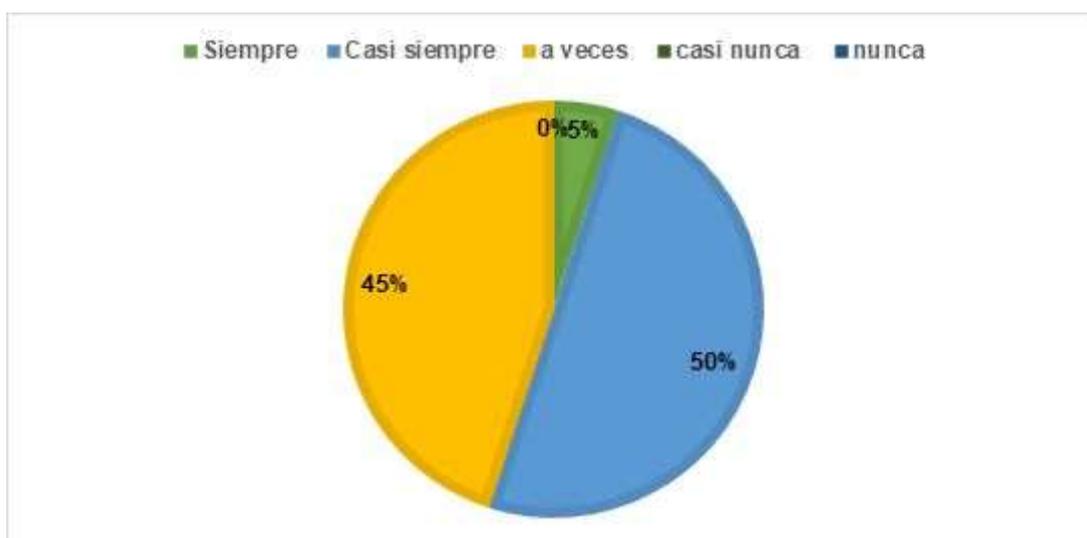
En la Figura 22, podemos apreciar que el 40% de las encuestadas indicaron que casi siempre poseen la capacidad de atender y solucionar asuntos laborales bajo presión, el 40% dijo que a veces poseen la capacidad de atender y solucionar asuntos laborales bajo presión, y el 20% mencionó que siempre poseen la capacidad de atender y solucionar asuntos laborales bajo presión.

**Tabla 24: ¿Aunque no se le solicite, brinda mas tiempo de lo requerido para efectuar sus funciones?**

<b>Categoría</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	1	5	5	5
Casi siempre	10	50	50	50
A veces	9	45	45	45
Casi nunca	0	0.0	0.0	0.0
Nunca	0	0.0	0.0	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 23: ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido para efectuar sus funciones?**



*Fuente: Elaboración propia*

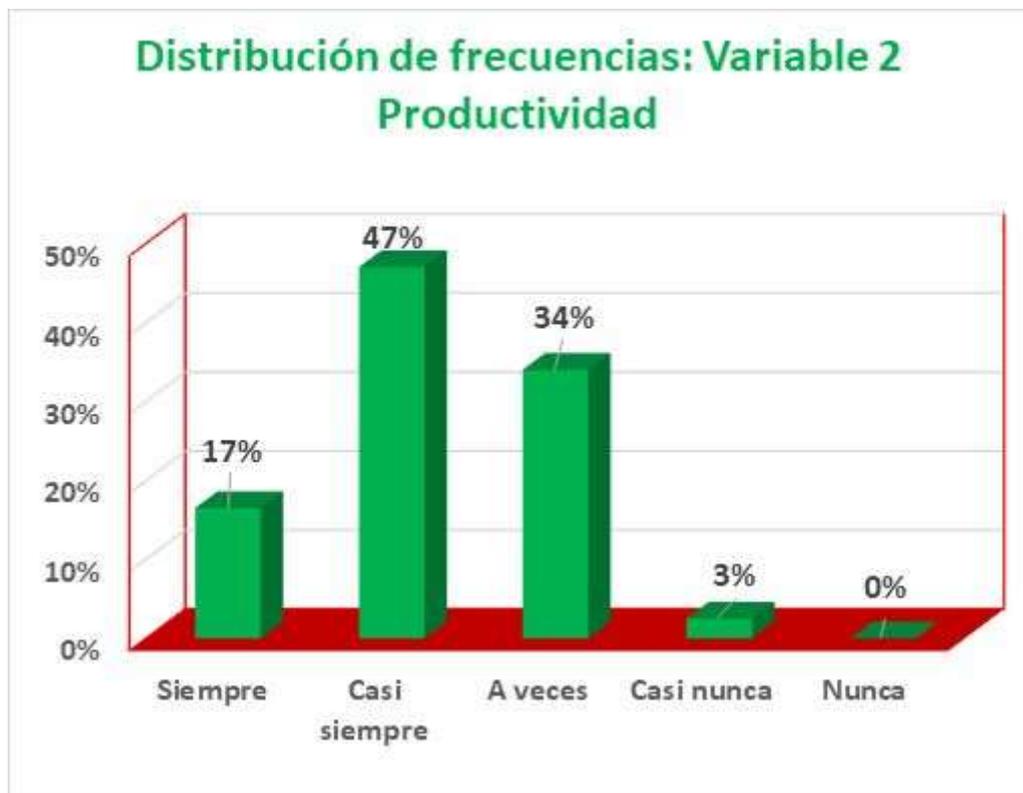
**Interpretación:**

En la Figura 23, podemos observar que el 50% de los encuestados indicaron que casi siempre, Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido para efectuar sus funciones, el 45% dijo que a veces, Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido para efectuar sus funciones y el 5% siempre, Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido para efectuar sus funciones

**Tabla 25: Distribución de frecuencias: Variable 2 Productividad**

Escala corporativa	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	33	17%
Casi siempre	94	47%
A veces	68	34%
Casi nunca	5	3%
Nunca	0	0%
<b>Total:</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Base de datos de la investigación*



*Fuente: tabla 25*

## 4.2 Contraste de hipótesis

### 4.2.1 Hipótesis general de la investigación

Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

- **Paso 1: Hipótesis nula (Ho), y la Hipótesis alterna (Hi).**

**Hipótesis nula (Ho).** No existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

- Ho:  $\rho=0$

**Hipótesis alterna (Ha).** Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

- **Paso 2: Nivel de significación**

El nivel de significancia teórica es  $\alpha=0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

- **Paso 3: Función de prueba**

Se realizó por medio del coeficiente rho de Spearman, por ser la Muestra de menos de 20 elementos (menos de 30)

- **Paso 4: Reglas de la decisión**

Rechazar Ho cuando la significación observada “es menor que  $\alpha$ .  
cuando “p valor <  $\alpha$ ”.

No rechazar Ho cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo es mayor que  $\alpha$ .  
cuando “p valor >  $\alpha$ ”.

- **Paso 5: Calculo**

En la tabla 4, se muestra la prueba de correlación para una muestra de 20 elementos, donde se observa que  $\rho= 0.000$  y una correlación rho de 0.750 entre las variables de la investigación gestión por procesos y productividades de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali.

**Tabla 26: Prueba de correlación r entre las variables gestión por procesos y productividad**

*Prueba de correlación de rho de Spearman para la prueba de hipótesis general*

		Gestión por proceso	Productividad	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión por proceso</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	<b>Productividad</b>	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

*Fuente: Elaboración propia*

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Paso 6: Conclusión**

El valor de estadístico rho de Spearman es de 0.750, lo que representa una correlación muy significativa, por lo que se afirma que con un 100 % de confianza que en el ámbito de estudio existe una correlación positiva considerable, entre la variable gestión por proceso y productividad, con un nivel de significancia es de  $p=0.000$ , menor que  $\alpha$ ".

#### 4.2.2 Hipótesis específica 1

Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la planeación de procesos se relaciona con la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

- **Paso 1: Hipótesis nula (Ho), y la Hipótesis alterna (Hi).**

**Hipótesis nula (Ho).** No Existe una relación directa y significativa entre la planeación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

- Ho:  $p=0$

**Hipótesis alterna (Ha).** Existe una relación directa y significativa entre la planeación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A.

$$- H1: \rho \leq 0$$

- **Paso 2: Nivel de significación**

El nivel de significancia teórica es  $\alpha=0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

- **Paso 3: Función de prueba**

Se realizó por medio del coeficiente rho de Spearman, por ser la Muestra de menos de 20 elementos (menos de 30)

- **Paso 4: Reglas de la decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “es menor que  $\alpha$ .  
cuando “p valor <  $\alpha$ ”.

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo es mayor que  $\alpha$ .  
cuando “p valor >  $\alpha$ ”.

- **Paso 5: Calculo**

En la tabla 5, se muestra la prueba de correlación para una muestra de 20, donde se observa que  $\rho= 0.000$  y una correlación rho de 0.802, entre las variables de la investigación: planeación de procesos y productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali.

**Tabla 27: Prueba de correlación r entre las variables Planeación y productividad.**

*Prueba de correlación de rho de Spearman para la prueba de hipótesis específica 1*

		Planeación	Productividad
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Planeación</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,802**
		N	20
	<b>Productividad</b>	Coeficiente de correlación	,802**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

- **Paso 6: Conclusión**

El valor de estadístico rho de Spearman es de 0.802, lo que representa una correlación muy significativa, por lo que se afirma que con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio existe una correlación positiva considerable, entre la variable planeación de procesos y productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali. S.A., ya que el nivel de significativo es de  $p=0.000$  menor al  $\alpha$ .

#### 4.2.3 Hipótesis específica 2

Existe una relación directa y significativa entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

- **Paso 1: Hipótesis nula (Ho), y la Hipótesis alterna (Hi).**

**Hipótesis nula (Ho).** No Existe una relación directa y significativa entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A.

- Ho:  $p=0$

**Hipótesis alterna (Ha).** Existe una relación directa y significativa entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

-  $H1: \rho \leq 0$

- **Paso 2: Nivel de significación**

El nivel de significancia teórica es  $\alpha=0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

- **Paso 3: Función de prueba**

Se realizó por medio del coeficiente rho de Spearman, por ser la Muestra de menos de 20 elementos (menos de 30)

- **Paso 4: Reglas de la decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “es menor que  $\alpha$ .  
cuando “p valor <  $\alpha$ ”.

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo es mayor que  $\alpha$ .  
cuando “p valor >  $\alpha$ ”.

- **Paso 5: cálculo**

En la tabla 6, se muestra la prueba de correlación para una muestra de 20, donde se observa que  $\rho= 0.000$  y una correlación rho de Spearman 0.705 entre las variables de la investigación: acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.

**Tabla 28: Prueba de correlación rho de Spearman entre las variables Acción y Productividad**

		Acción	Productividad	
Rho de Spearman	Acción	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
		Productividad	,705**	1,000
	Productividad	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Paso 6: Conclusión**

El valor de estadístico rho de Spearman es de 0.705, lo que representa una correlación muy significativa, por lo que se afirma que con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio existe una correlación positiva mediana, entre las variables acciones de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali. S.A., ya que el nivel de significancia es de  $p=0.000$  menor al  $\alpha$ .

#### 4.2.4 Hipótesis específica 3

Existe una relación directa y significativa entre la verificación de los procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A.

- **Paso 1: Hipótesis nula (Ho), y la Hipótesis alterna (Hi).**

**Hipótesis nula (Ho).** No Existe una *Fuente: Elaboración propia* relación directa y significativa entre la verificación de los procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A.

-  $H_0: p=0$

**Hipótesis alterna (Ha).** Existe una relación directa y significativa entre la verificación de los procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A.

-  $H_1: p \leq 0$

- **Paso 2: Nivel de significación**

El nivel de significancia teórica es  $\alpha=0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

- **Paso 3: Función de prueba**

Se realizó por medio del coeficiente rho de Spearman, por ser la Muestra de menos de 20 elementos (menos de 30)

- **Paso 4: Reglas de la decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “es menor que  $\alpha$ .”

cuando “p valor <  $\alpha$ ”.

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo es mayor que  $\alpha$ .”

cuando “p valor >  $\alpha$ ”.

- **Paso 5: Calculo**

En la tabla 6, se muestra la prueba de correlación para una muestra de 20, donde se observa que  $\rho= 0.000$  y una correlación rho de Spearman 0.682 entre las variables de la investigación: verificación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A.

**Tabla 29: Prueba de correlación rho de Spearman entre las variables Verificación y Productividad.**

*Prueba de correlación de rho de Spearman para la prueba de hipótesis específica 3*

		Verificación	Productividad	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Verificación</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
		Coeficiente de correlación	,682**	1,000
	<b>Productividad</b>	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Paso 6: Conclusión**

El valor de estadístico rho de Spearman es de 0.682, lo que representa una correlación muy significativa, por lo que se afirma que con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio existe una correlación positiva mediana, entre la variable verificación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali. S.A., ya que el nivel de significancia es de  $p=0.000$  menor al  $\alpha$ .

#### 4.2.5 Hipótesis específica 4

*Fuente: Elaboración propia*

Existe una relación directa y significativa entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A.

- **Paso 1: Hipótesis nula (Ho), y la Hipótesis alterna (Hi).**

**Hipótesis nula (Ho).** No Existe una relación directa y significativa entre la ejecución de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A.

- Ho:  $p=0$

**Hipótesis alterna (Ha).** Existe una relación directa y significativa entre la ejecución de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A.

$$- \quad H1: \rho \leq 0$$

- **Paso 2: Nivel de significación**

El nivel de significancia teórica es  $\alpha=0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

- **Paso 3: Función de prueba**

Se realizó por medio del coeficiente de rho de Spearman, por ser la Muestra de menos de 20 elementos (menos de 30)

- **Paso 4: Reglas de la decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “es menor que  $\alpha$ .”

cuando “p valor <  $\alpha$ ”.

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo es mayor que  $\alpha$ .”

cuando “p valor >  $\alpha$ ”.

- **Paso 5: Calculo**

En la tabla 6, se muestra la prueba de correlación para una muestra de 20, donde se observa que  $\rho= 0.000$  y una correlación rho de Spearman 0.830 entre las variables de la investigación: ejecución de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali S.A.

**Tabla 30: Prueba de correlación rho de Spearman entre las variables Ejecución y Productividad**

*Prueba de correlación de rho de Spearman para la prueba de hipótesis específica 4*

		<b>Ejecución</b>	<b>Productividad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Ejecución</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,830**
		N	20
	<b>Productividad</b>	Coeficiente de correlación	,830**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Paso 6: Conclusión**

*Fuente: Elaboración propia*

El valor de estadístico rho de Spearman es de 0.830, lo que representa una correlación muy significativa, por lo que se afirma que con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio existe una correlación positiva considerable, entre la variable: ejecución de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa electro Ucayali. S.A., ya que el nivel de significancia es de  $p=0.000$  menor al  $\alpha$ .

### 4.3 Discusión de resultados

#### 4.3.1. Discusión

El proceso de la investigación fue, Determinar en qué medida la gestión por procesos se relaciona con la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A, y a continuación ejecutaremos la discusión, con referencia con estudios similares.

1. Los resultados obtenidos en la presente investigación, luego de la aplicación del cuestionario y la prueba de hipótesis, se rechaza la hipótesis nula de la investigación y se acepta la hipótesis alterna, ya que el Rho de Spearman 0.750 lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables gestión por procesos y productividad, así mismo el  $p=0.000$  menor que el  $\alpha$ , al respecto Hernández, Nogueira, Medina y Márquez (2013), en su investigación titulado “inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias, en la que se tuvo como objetivo de investigación, proponer y probar la factibilidad de los instrumentos metodológicos respecto a la gestión y mejora de los sistemas de atención en enormes hospitalarios, llego a las siguientes conclusiones; en que propuso metodologías de mejora y control en la que se caracterizó en un enfoque sistémico, holístico de proceso de mejora continua, y brindo procedimientos para la gestión y mejora de los sistemas en base a procesos, así mismo Silva V. (2013), en su investigación titulada “ aplicación de gestión por procesos con herramientas de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso, concluyo que el investigación realizada logro que el hospital se interese por la gestión por procesos y se trazara el desde de poner en práctica las herramientas de ingeniería entorno al sistema de salud, de la misma manera Fuentes S. (2012), en su investigación titulada “satisfacción laboral y si influencia en la productividad “ concluyo que la satisfacción laboral influye en la productividad del personal de recurso humanos.
2. Por su parte los investigadores Leal y Quispe (2018), en su investigación titulada “gestión por procesos para mejorar la eficiencia operativa del centro odontológico Dentó Atetic Cajamamarca-2018” concluyo que la atención recibida en el centro odontológico es regular, por ende la gestión por proceso se debe trabajar para mejorar la eficiencia del personal del centro odontológico y brindar una atención de calidad a los pacientes, para Yonclei G. (2018), en sus investigación titulada “ satisfacción laboral y productividad de los trabajadores

de la municipalidad provincial de Huaura” concluyo que la satisfacción tiene una relación importante con la productividad de los colaboradores, así mismo Cárdenas J(2015) en su investigación titulada “diseño de gestión por proceso en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes en el centro de atención primaria chica ESSALUD” llego a la conclusión de que se logra una mejor en el nivel de satisfacción de los usuarios mediante la identificación de los procesos claves de atención como urgencias, así mismo propuso enfocarse en la mejora de la gestión por procesos.

3. De la misma manera el Investigador Gómez P. (2019), en su investigación titulada Rediseño del proceso de gestión de documentos del servicio de laboratorio en el hospital II ESSALUD Pucallpa 2019”, llego a la conclusión que se logró comprobar que definir el proceso se relaciona con la gestión documentaria de los servicios de laboratorio del Hospital II ESSALUD, también Hernández, Gonzales y Gómez(2018), en su investigación titulada “la participación de utilidades de los trabajadores y su influencia en la productividad empresarial en la provincia de coronel portillo del departamento de Ucayali” concluyo que la productividad empresarial radica en la función del pago oportuno ya que este representa un bienestar y seguridad para los trabajadores así mismo un clima laboral adecuado contribuye en el incremento de la productividad de los trabajadores, por lo antes mencionado se afirma que la gestión del proceso influye en la productividad de los trabajadores para desempeñar sus funciones de manera eficiente, eficaz y efectiva.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Se llegó a las siguientes conclusiones

**Primero.** En la investigación se buscó la relación entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A., dado los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis se obtuvo un rho de Spearman de 0.750 lo que indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali, y obtuvo un  $p=0.000$  menor al  $\alpha$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna planteada en la investigación.

**Segundo.** en la investigación se comprobó que la planeación de procesos se relaciona con la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali, ya que se obtuvo un rho de Spearman de 0.862, lo que indica que existe una correlación positiva considerable, y se tuvo un  $p=0.000$  menor que  $\alpha$ . lo que indica rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tercero.** Mediante la aplicación de la prueba de hipótesis se obtuvo rho de Spearman de 0.705 lo que representa una correlación positiva mediana entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali, así mismo de obtuvo un  $p=0.000$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Cuarta.** En el contraste de la prueba de hipótesis se obtuvo rho de Spearman de 0.682 lo que representa una correlación positiva mediana entre la verificación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali, así mismo de obtuvo un  $p=0.000$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Quinta.** posterior al contraste de la prueba de hipótesis se obtuvo rho de Spearman de 0.830 lo que representa una correlación positiva considerable entre la ejecución de procesos

y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali, así mismo de obtuvo un  $p=0.000$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

## 5.2 Recomendaciones

Las recomendaciones son:

**Primera:** Se recomienda a la empresa Electro Ucayali buscar una mejora continua de sus procesos, con el fin de mejorar los servicios que brinda, y más aún el área de modulo ya que este es la cara de la empresa por ser los que están en contacto directos con los usuarios.

**Segunda:** Se recomienda que los procesos del área de modulo estén en una constante mejora, ya que esta área es la que recibe y gestiona la documentación de los usuarios en cuanto a los requerimientos de nuevas instalaciones de suministros, por ende, su sistema de respuesta debe ser eficiente, así mismo esta área debe trabajar coordinadamente con las áreas de instalación, porque depende de este brindar una rápida respuesta al usuario.

**Tercera:** Se recomienda a la coordinadora de modulo que gestione la mejora de sus procesos para dar soluciones eficientes a los usuarios y brindar un servicio de calidad

**Cuarta:** También se recomienda que se realice constantemente la planificación de las actividades con el fin de mejorar sus procesos y se tomen las acciones correctivas a los errores en el momento y se brinde soluciones oportunas a los requerimientos de los usuarios.

**Quinta:** Se recomienda que el personal este en constante capacitación en cuanto a los cambios en los procesos y se tome en cuenta la opinión de los trabajadores de modulo para mejorar la gestión de los procesos, ya que se busca mejorar la productividad de los trabajadores mediante el cumplimiento de sus funciones de manera eficiente, eficaz y efectivo que garantice un mejor servicio a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo L. y Escobar J. (2007), Gestión por proceso, 4ta edición. Medellín. Icontec.
- Aldana I. Álvarez M. Bernal c., Diaz M., Gonzales C. y Villegas A. (2011). Administración por calidad. 1ra edición. Bogata: Alfaomega. <https://docplayer.es/67273308-Administracion-por-calidad.html>
- Ander-Egg, E. (2007) Introducción a la planificación estratégica. Editorial Lumen. Buenos Aires.
- Aranda M., Ordoñez L., y Peralta c. (2018), La gestión por procesos como media para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri. Repositorio de la Universidad del Pacifico – UP.
- Bernal César Augusto (2010). “Metodología de la Investigación” 3ra edición Colombia. Bogotá – Colombia: ed. Pearson Educación de Colombia S.
- Bravo j. (2014), productividad basada en la gestión de procesos.
- Caballero Romero, A. (2014). Metodología integral innovadora para planes y tesis. La Metodología Del Cómo Formularlo, México, CENGACE LEARNING.
- Camisón C., Cruz S. y González T. (2006), Gestión de la calidad, conceptos enfoques, modelos y sistemas. 1ra edición. Madrid. España. Pearson Educación.
- Camisón C., González T. y Cruz S. (2006), Gestión de la calidad, conceptos enfoque, modelos y sistemas. Pearson ED. Madrid. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Cárdenas Quispe, J.M (2015), Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: Centros de atención primaria II Chilca Essalud.
- Carrasco S. (2005), Metodología de la investigación científica. 1ra Edición. A. Paredes, Ed. Lima San Marcos.
- Chiavenato, I. (2004) Gestión del Talento Humano. Primera Edición. Mc Graw Hill. México.
- Estela R. (2016), Gestiono por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú- 2014.

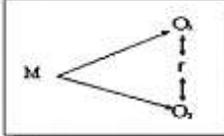
- Fuentes S. (2012), Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzatenango. Universidad Rafael Landívar. recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gómez P. (2019), “Rediseño del proceso de gestión de documentos del servicio de laboratorio en el hospital II ESSALUD Pucallpa 2019”, Universidad Privada de Pucallpa – Perú, recuperado de <http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/handle/UPP/171>
- Guillermo Yonclei (2018) “Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017” recuperado de <https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). Calidad y Productividad. México: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. México: El Comercio SA.
- Hernández L., Gonzales E. y Gómez L.(2018), “La participación de utilidades de los trabajadores y su influencia en la productividad empresarial en la provincia de coronel portillo del departamento de Ucayali”, Universidad Nacional de Ucayali – Perú. recuperado de [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3762/000003542T\\_CONTABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3762/000003542T_CONTABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández. A. Noguera D., Medina A. y Márquez M (2013), Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalares. concepción metodológica y práctica. Revista de Administración
- ISO 9000 (Internacional Organization for Standardization). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. (2015). <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

- Koontz Harold y Wehrich Heinz (2014), "Administración Una Perspectiva Global", Décima Edición, Mc Graw Hill.
- Leal E. (2018), Gestión por procesos para mejorar la eficiencia operativa del centro odontológico Dentó Stetic Cajamarca 2018. Universidad Cesar Vallejo.
- Lorenzo S. Bacigalupe M. , y Arcelay A. (2002), Aplicación de la gestión por procesos las unidades de atención al usuario. Revista de calidad Asistencial. recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(02\)77529-5](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(02)77529-5)
- Polanco J. (2015), Propuesta de modelo de gestión de procesos para mejorar la productividad de una empresa. editorial Arequipa. Universidad Católica Santa María.
- Prokopenko J. (1989) La gestión de la productividad. 1 ra edición, OIT. ed. Ginebra.
- Robbins Stephen P. y Coulter Mary (2000), "Administración", Sexta Edición, Prentice Hall.
- Robles L. y Diaz P. (2017). Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. recuperado Rev AcAd Perú Salud, 24(1), 2017.
- Schroeder, J.E. (2002), "Ethical issues of global marketing: avoiding bad faith in visual representation", European Journal of Marketing, Vol. 36 No. 5/6, pp. 570-594. <https://doi.org/10.1108/03090560210422399>
- Sierra, J. R. (2012). La vida humana in vitro: un espacio constitucional de disponibilidad para la investigación. Universidad Externado
- Silva V. (2013) "Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira-Chile2013" – Chile
- Universidad de Piura. Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar.
- Universidad Tec Virtual. (2012). Circulo Tec en línea con tu desarrollo. México: TEC virtual.

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 1**  
Matriz de consistencia

**Título: “LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE MODULO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI S.A.”**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	Objetivo General	Hipótesis General				
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.?	Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.	Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.	<b>VARIABLE I</b> Gestión por proceso	X1: Planeación	X1.1. Decidir objetivos X1.2. Expectativas del cliente	<p><b>Método general:</b> Deductivo - Inductivo</p> <p><b>Método específico</b> Descriptivo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> 
				X2: Acción	X2.1 Aplicación de tareas	
				X3: Verificación	X3.1. Comprobar resultados del trabajo	
				X4: Ejecución	X4.1. Mejora continua.	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				<p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> Mixta</p> <p><b>Población:</b> conformada por los trabajadores del área de módulo de electro Ucayali</p> <p><b>Muestra:</b> censal, ya que se abarco a toda la población.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento:</b> Excel, en la que se tabularon los resultados y se analizaron vía estadística y también se utilizó el Spss.</p>
¿Qué relación existe entre la planeación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.?	Determinar la relación entre la planeación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.	Existe una relación directa y significativa entre la planeación de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.	<b>VARIABLE II</b> Productividad	Y1: Eficiencia	Y1.1. Uso adecuado de los equipos. Y1.2. Trabajo en equipo	
¿Qué relación existe entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali SA?	Determinar la relación entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.	Existe una relación directa y significativa entre la acción de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.		Y2: Eficacia	Y2.1. Conocimiento adecuado de sus funciones	
¿Qué relación existe entre la verificación de los procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.?	Determinar la relación entre la verificación de los procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.	Existe una relación directa y significativa entre la verificación de los procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.		Y3: Efectividad	Y3.1. Trabaja bajo presión Y3.2. Asume responsabilidades	
¿Qué relación existe entre la ejecución de procesos y la productividad de los trabajadores del módulo de la empresa electro Ucayali S.A.?	Determinar la relación entre la ejecución de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.	Existe una relación directa y significativa entre la ejecución de procesos y la productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A.				

*Fuente: Elaboración propia*

**ANEXO N° 2**  
**Matriz de instrumento**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>VARIABLE I</b> Gestión por proceso	<b>X1: Planeación</b>	<b>X1.1.</b> Decidir objetivos	1. ¿Existe un mapa de procesos de todas las actividades de la organización? 2. ¿La empresa tiene definido los indicadores de los procesos que ayude a monitorear las actividades efectuadas en el área de modulo?
		<b>X1.2.</b> Expectativas del cliente	3. ¿Los procesos de gestión le ayudan a brindar un servicio de calidad y a solucionar problemas de los usuarios?
	<b>X2: Acción</b>	<b>X2.1</b> Aplicación de tareas	4. ¿Una adecuada gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus funciones? 5. ¿Considera que la gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus metas en la empresa?
	<b>X3: Verificación</b>	<b>X3.1.</b> Comprobar resultados del trabajo	6. ¿Los procesos están priorizado de acuerdo a los factores de decisión que les ayuda en la solución de problemas? 7. ¿La gestión de los procesos en la empresa son eficiente y eficaces? 8. ¿Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva? 9. ¿Los responsables de los procesos controlan, rediseñan y mejoran los procesos con la ayuda de su área y de otras áreas en la empresa?
	<b>X4: Ejecución</b>	<b>X4.1.</b> Mejora continua.	10. ¿Existe formalmente la gestión de cambio en la empresa que facilite las nuevas practica? 11. ¿Existe una estructura de mejora continua de los procesos de atención en la empresa?
<b>VARIABLE II</b> Productividad	<b>Y1: Eficiencia</b>	<b>Y1.1.</b> Uso adecuado de los equipos.	12. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros? 13. ¿Las actividades de grupos le ayudan a mejorar su rendimiento laboral? 14. ¿Considera que las murmuraciones entre compañeros dificultan el trabajo en equipo?
		<b>Y1.2.</b> Trabajo en equipo	15. ¿Mantiene el control de los materiales bajo su custodia? 16. ¿Hace uso de los equipos electrónicos de manera eficiente?
	<b>Y2: Eficacia</b>	<b>Y2.1.</b> Conocimiento adecuado de sus funciones	17. ¿Posee los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto que ocupa? 18. ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación? 19. ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?
	<b>Y3: Efectividad</b>	<b>Y3.1.</b> Trabaja bajo presión <b>Y3.2.</b> Asume responsabilidades	20. ¿Posee la capacidad de atender y solucionar asuntos laborales bajo presión? 21. ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido para efectuar sus funciones?

*Fuente: Elaboración propia*

## ANEXO N° 3

### CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

#### CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE MODULO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI S.A. PUCALLPA 2022

Buenos días (tarde):

Estamos trabajando en una investigación que servirá para la elaborar la investigación acerca de la gestión por proceso y su influencia de la productividad de los trabajadores de modulo.

Quisiera pedir tu ayuda para que conteste algunas preguntas que no te tomaran mucho tiempo, tu respuesta será confidencial y anónima.

#### I.- DATOS GENERALES:

1.1. Lugar de encuesta: .....

1.2. Fecha de encuesta: ...../...../.....

#### II.- GESTIÓN POR PROCESO

1. ¿Existe un mapa de procesos de todas las actividades de la organización?

a	Siempre .....	( )
b	Casi siempre.....	( )
c	A veces.....	( )
d	Casi nunca.....	( )
e	Nunca.....	( )

2. ¿La empresa tiene definido los indicadores de los procesos que ayude a monitorear las actividades efectuadas en el área de modulo?

a	Siempre .....	( )
b	Casi siempre.....	( )
c	A veces.....	( )
d	Casi nunca.....	( )
e	Nunca.....	( )

3. ¿Los procesos de gestión le ayudan a brindar un servicio de calidad y a solucionar problemas de los usuarios?

a	Siempre .....	( )
b	Casi siempre.....	( )
c	A veces.....	( )
d	Casi nunca.....	( )
e	Nunca.....	( )

4. ¿Una adecuada gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus funciones?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

5. ¿Considera que la gestión de los procesos le ayudan en el cumplimiento de sus metas en la empresa?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

6. ¿Los procesos están priorizado de acuerdo a los factores de decisión que les ayuda en la solución de problemas?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

7. ¿La gestión de los procesos en la empresa son eficiente y eficaces?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

8. ¿Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

9. ¿Los responsables de los procesos controlan, rediseñan y mejoran los procesos con la ayuda de su área y de otras áreas en la empresa?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

10. ¿Existe formalmente la gestión de cambio en la empresa que facilite las nuevas practica?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

11. ¿Existe una estructura de mejora continua de los procesos de atención en la empresa?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

Pucallpa, 10 de marzo de 2022

Encuestador..... Firma.....

ANEXO N° 4

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE MODULO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI S.A. PUCALLPA 2022

Buenos días (tarde):

Estamos trabajando en una investigación que servirá para la elaborar la investigación acerca de la gestión por proceso y su influencia de la productividad de los trabajadores de modulo.

Quisiera pedir tu ayuda para que conteste algunas preguntas que no te tomaran mucho tiempo, tu respuesta será confidencial y anónima.

I.- DATOS GENERALES:

1.1. Lugar de encuesta: .....

1.2. Fecha de encuesta: ...../...../.....

II.- PRODUCTIVIDAD

1. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?

a	Siempre .....	( )
b	Casi siempre.....	( )
c	A veces.....	( )
d	Casi nunca.....	( )
e	Nunca.....	( )

2. ¿Las actividades de grupos le ayudan a mejorar su rendimiento laboral?

a	Siempre .....	( )
b	Casi siempre.....	( )
c	A veces.....	( )
d	Casi nunca.....	( )
e	Nunca.....	( )

3. ¿Considera que las murmuraciones entre compañeros dificultan el trabajo en equipo?

a	Siempre .....	( )
b	Casi siempre.....	( )
c	A veces.....	( )
d	Casi nunca.....	( )
e	Nunca.....	( )

4. ¿Mantiene el control de los materiales bajo su custodia?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

5. ¿Hace uso de los equipos electrónicos de manera eficiente?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

6. ¿Posee los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto que ocupa?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

7. ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

8. ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

9. ¿Posee la capacidad de atender y solucionar asuntos laborales bajo presión?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )

10. ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido para efectuar sus funciones?

<b>a</b>	Siempre .....	( )
<b>b</b>	Casi siempre.....	( )
<b>c</b>	A veces.....	( )
<b>d</b>	Casi nunca.....	( )
<b>e</b>	Nunca.....	( )