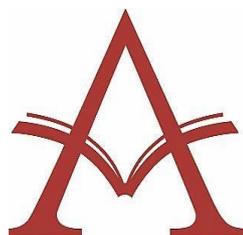


**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

**Gestión por procesos para mejora de la productividad de  
la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTORES:

EMERSON ALBERTO PANCHILLO PAUCCARA  
JULEYSI GUIVAR PÉREZ  
JORDAN CLINTON HEREDIA SANCHEZ

ASESOR:

Mg. FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

JUNIO, 2020

### **Dedicatoria**

Dedicamos esta tesis especialmente a Dios porque ha estado y está con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar y a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo el apoyo en todo momento.

Gracias padres queridos porque haber depositado su entera confianza en cada uno de nosotros y sin dudar ni un solo momento en nuestra capacidad para lograr nuestros objetivos.

### **Agradecimientos**

El presente estudio es el resultado del esfuerzo conjunto de todas las personas que me apoyaron. Por esto agradecemos a nuestro profesor Oscar Fuchs Angeles, que nos dio las pautas para poder realizarlo, a la familia quienes a lo largo de este tiempo han estado motivándonos a todos.

Agradecemos a nuestros padres quienes a lo largo de todas nuestras vidas han apoyado y motivado nuestra formación académica, creyendo en nosotros en todo momento y ya que no dudaron de nuestras habilidades. A mis profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

## Resumen

El propósito del trabajo tuvo como finalidad la realización de implementar la gestión de procesos para la mejora de productividad en la empresa Ingetrafic S.R.L, se enfocó en resolver la problemática existente respecto a que se exhorta la mejora de la productividad en los niveles de auditoría, compras e inventarios con el objetivo de crear condiciones de trabajo rentables que permitan mantener utilidades altas al empresario y en especial brindar un buen servicio al cliente.

Para determinar la situación actual de la productividad en la empresa Ingetrafic S.R.L; se efectuó un diagnóstico basado en la realización de encuestas dirigidas a los trabajadores de la empresa, para poder determinar con mayor exactitud las carencias o fallas que aquejan su productividad en sus operaciones.

La propuesta de gestionar procesos es muy importante ya que es una mejora constante ininterrumpido en búsqueda de productividad en las compras, inventarios, y auditoría. No es ni más ni menos que emplear la lógica y establecer las cosas de forma exacta y precisa. Teniendo como resultados que la gestión por procesos mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L; Lima - 2020; puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.655, lo cual evidenció la existencia de una mejora alta. Como conclusión se dio que implementar la gestión de procesos mejora la productividad en la empresa Ingetrafic S.R.L.

***Palabras clave:*** Gestión por Procesos, productividad, compras, auditoria, inventarios

### **Abstract**

The purpose of the work was to implement the management of processes for the improvement of productivity in the company Ingetrafic SRL, it was focused on solving the existing problem regarding which the improvement of productivity is encouraged at the levels of auditing, purchases and inventories with the aim of creating profitable working conditions that allow the employer to maintain high profits and especially provide good customer service.

To determine the current situation of productivity in the company Ingetrafic S.R.L; A diagnosis was made based on conducting surveys directed at the company's workers, in order to determine more accurately the deficiencies or failures that affect their productivity in their operations.

The proposal to manage processes is very important since it is a constant uninterrupted improvement in search of productivity in purchases, inventories, and auditing. It is neither more nor less than using logic and establishing things exactly and precisely. Having as results that the process management directly improves the productivity of the company INGETRAFIC S.R.L; Lima - 2020; since the Spearman correlation coefficient obtained was 0.655, which evidenced the existence of a high improvement. As a conclusion, it was found that implementing process management improves productivity in the company Ingetrafic S.R.L.

***Keywords:*** *Process Management, productivity, purchasing, audit, inventories*

## Tabla de contenido

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
<b>1 Capítulo I: Problema de la investigación.....</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Planteamiento del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.5. Limitaciones.....	18
<b>2 Capítulo II: Marco teórico.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes.....	19
2.1.1. Internacionales.....	19
2.1.2. Nacionales.....	21
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Gestión por procesos.....	26
2.2.2. Productividad.....	40
2.3. Definición de términos básicos.....	43
<b>3 Capítulo III: Metodología de la investigación.....</b>	<b>46</b>
3.1. Enfoque de la investigación:.....	46
3.2. Variables:.....	46
3.2.1. Operacionalización de las variables:.....	49
3.3. Hipótesis.....	52
3.3.1. Hipótesis general:.....	52
3.3.2. Hipótesis específicas:.....	52
3.4. Tipo de investigación.....	52
3.5. Diseño de investigación.....	52
3.6. Población y muestra.....	53
3.6.1. Población:.....	53
3.6.2. Muestra:.....	53
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.8. Análisis de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	55

4	Capítulo IV: Resultados .....	58
4.1.	Análisis de los resultados .....	58
4.1.1.	Resultados relacionados con la variable gestión por proceso.....	58
4.2.	Prueba de hipótesis.....	71
4.3.	Discusión.....	76
5	Apéndice 04: Aspecto global del instrumento N° 1 .....	86
6	Apéndice 05: Ficha de Validación de Experto N° 2.....	87
7	Apéndice 06: Aspecto global del instrumento N° 2 .....	88
8	Apéndice 07: Ficha de Validación de Experto N° 3.....	89
9	Apéndice 08: Aspecto global del instrumento N° 3 .....	90
10	Apéndice 09: Autorización de información .....	91

## Lista de tablas

Tabla 1 <i>Operalización de la variable independiente – Gestión de procesos</i> .....	49
Tabla 2 <i>Operalización de la variable dependiente – Productividad</i> .....	50
Tabla 3. <i>Ficha técnica del instrumento de recolección de datos aplicado</i> .....	54
Tabla 4. <i>Prueba de confiabilidad</i> .....	55
Tabla 5. <i>Resultados de la prueba de confiabilidad</i> .....	56
Tabla 6. <i>Escala de Alfa de Cronbach</i> .....	56
Tabla 7. Distribución de frecuencias del ítem 01. <i>¿Cada que tiempo recibe la solicitud de compra?</i>	58
Tabla 8. Distribución de frecuencias del ítem 02. <i>¿Una vez recibida la solicitud de compra se emite la confirmación de la orden de compra?</i> .....	59
Tabla 9. Distribución de frecuencias del ítem 03. <i>¿Se revisa el stock de productos antes de confirmar la orden de despacho?</i> .....	60
Tabla 10. Distribución de frecuencias del ítem 04. <i>¿Se coordina con el área de despacho antes de confirmar la entrega del producto al cliente?</i> .....	61
Tabla 11. Distribución de frecuencias del ítem 05. <i>¿Con que frecuencia se rechaza los pedidos de compra?</i> .....	62
Tabla 12. Distribución de frecuencias del ítem 06. <i>¿Cada que frecuencia realiza el inventario manual?</i> .....	63
Tabla 13. Distribución de frecuencias del ítem 07. <i>¿Cada que tiempo realiza compras para abastecer su almacén?</i> .....	64
Tabla 14. Distribución de frecuencias del ítem 08. <i>¿Manejan el historial de productos que se saca del inventario?</i> .....	65
Tabla 15. Distribución de frecuencias del ítem 09. <i>¿Realizan reposición de mercadería al almacén?</i>	66
Tabla 16. Distribución de frecuencias del ítem 10. <i>¿Se distribuye manejo de inventario para el almacén?</i> .....	67
Tabla 17. Distribución de frecuencias del ítem 11. <i>¿Cuenta con el manual de calidad?</i> .....	68
Tabla 18. Distribución de frecuencias del ítem 12. <i>¿Emite informe de mercadería defectuosa?</i> .....	69
Tabla 19. Distribución de frecuencias del ítem 13. <i>¿Consideras importante las capacitaciones por parte de la empresa?</i> .....	70

## Lista de figura

<i>Figura 1.</i> Ubicación de la empresa .....	12
<i>Figura 2.</i> Organigrama de la empresa .....	15
<i>Figura 3.</i> Gráfico de barras del ítem 01 .....	58
<i>Figura 4.</i> Gráfico de barras del ítem 02 .....	59
<i>Figura 5.</i> Gráfico de barras del ítem 03 .....	60
<i>Figura 6.</i> Gráfico de barras del ítem 04 .....	61
<i>Figura 7.</i> Gráfico de barras del ítem 05 .....	62
<i>Figura 8.</i> Gráfico de barras del ítem 06 .....	63
<i>Figura 9.</i> Gráfico de barras del ítem 07 .....	64
<i>Figura 10.</i> Gráfico de barras del ítem 08 .....	65
<i>Figura 11.</i> Gráfico de barras del ítem 09 .....	66
<i>Figura 12.</i> Gráfico de barras del ítem 10 .....	67
<i>Figura 13.</i> Gráfico de barras del ítem 11 .....	68
<i>Figura 14.</i> Gráfico de barras del ítem 12 .....	69
<i>Figura 15.</i> Gráfico de barras del ítem 13 .....	70

## Introducción

La investigación se realizó en una empresa de servicios gráficos localizada en el distrito de Ate, durante el año 2020; la empresa donde se realizó el estudio se especializa en elaboración y ejecución de proyectos de señalización y seguridad vial, seguridad industrial, minera. Sus procesos se realizan con un sistema de gestión bajo la normalidad del estándar internacional ISO 9001: 2008. La empresa se basa en el cumplimiento de un sistema de gestión de calidad, con el objetivo de mejorar continuamente el desempeño de los procesos, servicios y la satisfacción de los clientes.

El objetivo de la investigación fue determinar en qué medida la gestión por procesos mejorara en la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. Lima – 2020. Con el fin de buscar realizar una evaluación en los procesos de compra, procesos de inventario y procesos de auditoría interna.

El tipo de investigación fue de manera explicativo, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. El instrumento empleado fue el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta, con 13 preguntas para primera variable independiente “gestión por procesos” y 03 preguntas para la variable dependiente “productividad”, con la escala Likert y fue establecido al criterio de 03 expertos.

En el capítulo I, se presenta la descripción de la realidad problemática de la investigación, considerando el problema general y los problemas específicos, también el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación, la importancia de la investigación y las limitaciones, con la finalidad de mejorar y resolver los problemas tanto lo general y los específicos de la investigación.

En el capítulo II, se plantea el marco teórico estableciendo los antecedentes internacionales y nacionales enmarcados dentro de los últimos 5 años y de esa forma también las bases teóricas para determinar la estructura y la definición de manera correcta, permitiendo que la investigación sea fácilmente comprendida por profesionales de otras disciplinas.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología considerando el enfoque de la investigación, las variables, la hipótesis tanto general y específicas de las variables “gestión por procesos” y “productividad”, la matriz de consistencia, la operacionalización, el diseño de investigación, la población y muestra y la técnica e instrumentos de recolección de datos. También se determina la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, considerando el coeficiente de correlación de Spearman como prueba estadística.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de la investigación, la comprobación de las hipótesis y la discusión de resultados, efectuándose el análisis con el software IBM SPSS Statistics versión 25.

Finalmente, se presenta la conclusión y las recomendaciones pertinentes del problema de investigación. Las referencias bibliográficas, las fuentes de tablas y gráficos que validan la información encontrada de la investigación.

## Capítulo I: Problema de la investigación

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La empresa INGETRAFIK S.R.L, identificada con RUC 20302507610, ubicado en: Calle Las Violetas Mz. D Lote 06 Urbanización EL Paraíso del Puente Huachipa, Distrito de Ate – Lima – Lima, se muestra en la figura 1, inicio sus actividades en el año 1996, en la cual la empresa se especializa en elaboración y ejecución de proyectos de señalización y seguridad vial, seguridad industrial, minera.



Figura 1. Ubicación de la empresa

Sus procesos se realizan con un sistema de gestión bajo la normalidad del estándar internacional ISO 9001: 2008. La empresa se basa en el cumplimiento de un sistema de

gestión de calidad, con el objetivo de mejorar continuamente el desempeño de los procesos, servicios y la satisfacción de los clientes.

Si bien es cierto la gestión por procesos representa una herramienta de la administración de moderna que permite manejar la gestión organizacional desde el enfoque de los procesos y sus actividades. En ese sentido, es utilizada por varias empresas que buscan sustentar la administración de una manera ordenada, basada en las principales acciones que debe realizar para generar su valor y satisfacer las necesidades de sus clientes.

El actual proyecto constituye un esfuerzo por evaluar el estado actual de la gestión de la empresa INGETRAVIC S.R.L y sustentar el diseño de un sistema de gestión basado en procesos para la mejora en su productividad. Para lo cual se realizó un análisis profundo de la situación actual de la empresa en todas sus áreas, especialmente en las diferentes actividades y procesos de trabajo, de los recursos disponibles y documentación existente, se evaluaron los resultados y la posible solución.

La actividad de la empresa se ve afectada, en reducir el coste de los productos que adquiere y a su vez conseguir mayor coordinación con el área de compras para que tenga mas ingresos y mayor productividad.

Asímismo el control del inventario perpetuo con la finalidad de registrar las operaciones de mercancías de tal manera que se pueda conocer en cualquier momento el valor del inventario final, el costo de lo vendido y la utilidad.

Y por último contar con auditoría interna con la finalidad de lograr todos sus objetivos de garantizar el cumplimiento absoluto de sus normas y estatus basado en la ética empresarial, proteger sus activos, minimizar riesgos, aumentar la productividad de los procesos operativos y optimizar tiempo.

La gestión de procesos es una visión completa que involucra a la empresa y su realidad, su importancia radica en el crecimiento de su contribución desde el ámbito productivo hacia otras áreas de la organización, por tal motivo es importante lo que se propone en esta tesis de investigación ya que de no ser así, afectaría la disminución de la productividad de la empresa, generando demoras en las compras, la falta de información oportuna de las mercaderías en almacén y descontrol en el cumplimiento de los procesos.

## ORGANIGRAMA GENERAL DE INGETRAFIC S.R.L.

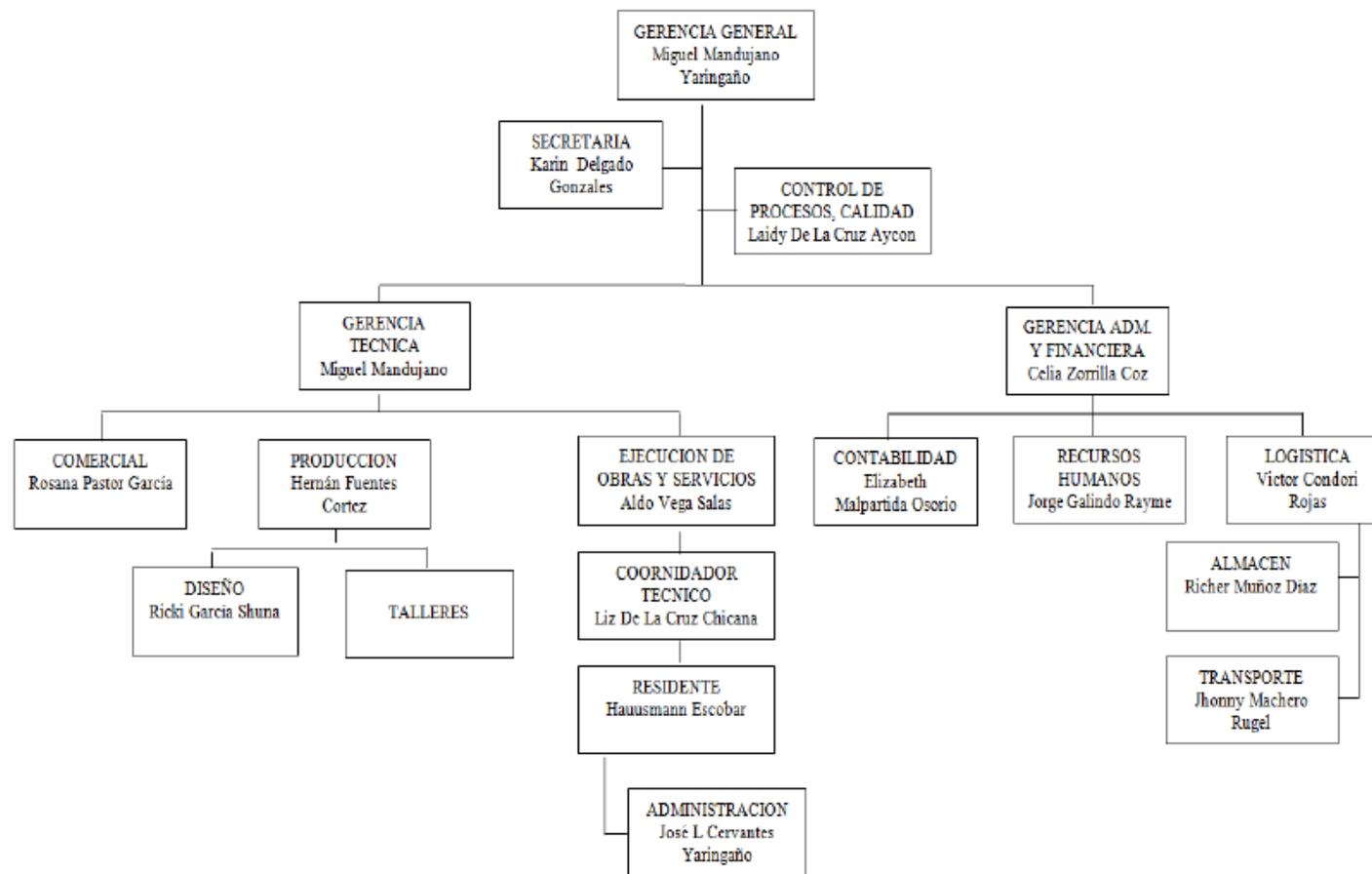


Figura 2. Organigrama general de INGETRAFIC S.R.L.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿De qué manera la gestión por proceso mejora la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L.; Lima - 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- ¿En qué medida los procesos de compra mejorarán la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L.: Lima - 2020?
- ¿De qué manera los procesos de inventario mejorarán la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L.; Lima- 2020?
- ¿En qué medida los procesos de auditoría interna mejorarán la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L.; Lima - 2020?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar en qué medida la gestión por proceso mejorará en la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ; Lima - 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Determinar en qué medida los procesos de compra mejorará la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ; Lima - 2020.

- Determinar de qué manera los procesos de inventario mejorará la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ; Lima - 2020.
- Determinar en qué medida los procesos de auditoría interna mejorará la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ;Lima -2020.

#### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

El presente trabajo de investigación está orientado en evaluar la situación actual de la empresa INGETRAFIC S.R.L, 2020, en la gestión de procesos. Con el fin de mejorar y organizar los procesos mediante un diagnóstico, en lo que nos permitirá seguir mejorando continuamente tanto en los procesos y en la productividad.

La importancia teórica de esta investigación es mejorar los procesos para obtener una mayor productividad, en el cual se propone nuevas áreas, para obtener un mejor control y monitoreo en los procesos que se realiza. De tal manera nos brinde una solución a la situación problemática que se viene produciendo en la institución en los procesos de su productividad.

El proyecto de investigación nos ayudará a identificar y definir los términos propios aplicados en el sistema de desarrollo y que será de gran importancia, las variables tales como gestión de procesos de productividad.

Desde el punto de vista social o económico este proyecto se justifica: porque al obtener una mayor productividad para la empresa tendrás más ingresos o generara mayores ganancias para la empresa y se podría generar mejores condiciones económicos y laborales para los trabajadores.

## 1.5. Limitaciones

Debido al estado de emergencia actual nos encontramos con distintas limitaciones, tales como:

- La falta de información que se maneja dentro de la empresa para el análisis de investigación ya que actualmente solo contamos con la información que encontramos en internet, y con el testimonio de sus colaboradores.
- La ubicación de la empresa ya que debido a la coyuntura del Covid-19 no podemos movilizarnos con normalidad, acceder a la información confidencial por ahora no es posible y las visitas operativas que teníamos coordinado se han quedado postergadas hasta nuevo aviso.

## Capítulo II: Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

En los antecedentes se presenta los indicadores de la investigación como la gestión por proceso, productividad, procesos de compra, procesos de inventario y procesos de auditoria, con sus respectivos autores.

#### 2.1.1. Internacionales.

Portalanza (2016), realizó una tesis para obtener el magister en gestión industrial y sistemas productivos en la escuela superior politécnica de Chimborazo, de título: *Diseño de un modelo de gestión estratégico operativo para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a la empresa ORGATEC*. La problemática presentada es la falta de seriedad en la entrega de proyectos y los altos costos en el departamento de ingeniería debido a que no tienen una buena comunicación entre sí, y la falta de planificación adecuada dentro de la empresa que permite retrasos en la entrega de proyectos, su objetivo principal de la investigación es realizar un diagnóstico inicial del departamento de ingeniería y diseñar un modelo de gestión estratégico operativo para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a la empresa ORGATEC. La metodología utilizada es de manera explicativa que le permite establecer parámetros de cambios, de método inductivo, deductivo y analítico. La población se estableció por todos los trabajadores de la empresa tanto internos y externos del departamento de ingeniería, en total de 23 personas incluyendo al gerente de la organización. La muestra es la misma de la totalidad de los trabajadores que laboran en la empresa del departamento de ingeniería, utilizando de manera estratégica, táctica, operativa y comercial. El instrumento que utilizo son las encuestas, la observación y la entrevista, con el fin de mejorar en los procesos y en la ejecución de proyectos eléctricos.

El resultado principal se generó de manera positiva mediante un análisis de eficiencia entre los valores reales de 60% y los valores meta de 68%, la eficiencia es de 88% en lo que aporta una mejora en la productividad y calidad del departamento de ingeniería de la empresa ORGATEC. La conclusión es que hubo mejoras en cada proceso del departamento de ingeniería, estableciendo estrategias con el fin de cumplir las metas planteadas en cada indicador.

Muñoz (2018), realizó una tesis para obtener el grado de título profesional *desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. Universidad Andina Simón Bolívar, en el país de Ecuador Tuvo como objetivo diseñar un Sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para mejorar su desempeño empresarial y ejecución de proyectos. El sistema de gestión por procesos partió del levantamiento de necesidades de la empresa, con una perspectiva enfocada en aquellas acciones que realiza la entidad para generar valor para sus clientes. Luego de comprender cuáles son las actividades que generan valor, se procedió a diseñar el mapa de procesos, considerando como parte de las tareas operativas a las de comercialización y abastecimiento directo. Así como resultado, se identificaron aquellos procesos estratégicos que desde la gerencia deben ser efectuados, y los de apoyo que permiten administrar los recursos para asegurar la continuidad operacional de la organización. Como parte del sistema de gestión se incluyó la mejora continua, que debe enfocarse a los procesos que generan valor para la empresa.

Maldonado (2016), realizó una tesis para obtener el grado de título profesional *Aumento de la productividad mediante gestión por procesos en el área de empaque de la empresa Greenrose*. Universidad. Tuvo como objetivo el aumentar la productividad del área de empaque de la empresa Greenrose aplicando la Gestión por Procesos para optimizar los recursos utilizados en dicha sección. En el país de Ecuador. Está enfocado en el área de empaque en la que se obtuvo toda la información necesaria del proceso mediante estudio del trabajo, de esta manera se han identificado las actividades que influyen directamente en la productividad del área. Además se ha realizado el mapeo de la cadena de valor y el balanceo de la línea de probadas mediante simulación generando resultados satisfactorios que cumplen con los objetivos propuestos.

### **2.1.2. Nacionales.**

Barreda (2019), realizó una tesis para obtener el grado de título profesional de Ingeniero Industrial en la universidad católica Santa María – Arequipa, de título: *Mejora de Procesos en la producción de cochinilla para incrementar la productividad de la empresa Agroexportadora Carmin S.R.L*, en ella plantea la problemática que desean implementar mejoras en el proceso de producción de Cochinilla, su objetivo principal fue demostrar que la mejora de procesos en la producción de Cochinilla incrementa la productividad de la Empresa Agroexportadora Carmín S.A.C. Arequipa 2018. La metodología empleada en la investigación fue de tipo aplicada, nivel explicativo. La población fue un aproximado de 20 trabajadores de la empresa. El diseño utilizado fue no experimental. El instrumento utilizado fue las observaciones del campo, documental y en la entrevista. El resultado principal fueron las mejoras al proceso productivo de cochinillas por la empresa Agroexportadora Carmin S.A.C, La conclusión general fue que se demostró que con el nuevo que con la mejora del proceso productividad aumento la productividad en la empresa teniendo aumento en la eficacia

incrementado las unidades producidas en un 71,4 % con respecto al anterior método, así como un mejor uso de los recursos para obtener un mayor resultado y de tal forma aumentar la productividad de la empresa.

Logrando hacer la investigación sobre la Empresa Agroexportadora Carmín se hizo el estudio en busca de la problemática porque no había tanta producción, pero con las muestras que se hicieron con los trabajadores se logró encontrar y solucionar porque se llegó al objetivo de tener una mayor productividad.

Tinoco (2018), realizó una tesis para obtener el grado académico de doctor en Administración en la ciudad de Lima de título: *Los sistemas de gestión integrados orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana*, se plantea la problemática del grado que influye los sistemas de gestión integrados en la productividad de las grandes industrias textiles de Lima Metropolitana, su objetivo principal fue establecer el grado de influencia de los sistemas de gestión integrados en la productividad de las grandes industrias textiles. La metodología generada de la investigación fue de tipo explicativa, descriptiva y correlacional; del nivel descriptivo-explicativo; se utilizaron los métodos descriptivo e inductivo. La población estuvo compuesta por 20,300 personas y la muestra estuvo compuesta por 381 personas. El tipo de muestreo aplicado es el muestreo probabilístico. El diseño es el no experimental. Las técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron las encuestas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos.

El resultado principal fue el 87% de los encuestados acepta que los sistemas de gestión integrados, comprende la gestión integrada del proceso administrativo; la gestión integrada de los sistemas administrativos; y la gestión de calidad, seguridad y medio ambiente de las

grandes industrias textiles. Este resultado es similar al 89% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal. En Conclusión se establece que los sistemas de gestión integrados influyen en alto grado en la productividad de las grandes industrias textiles, mediante la gestión integrada de las fases del proceso administrativo, la gestión integrada de los sistemas administrativos y la gestión integrada de la calidad, seguridad y el aspecto ambiental de dichas industrias.

Solf (2019), realizó una tesis para optar el grado académico de maestro en gestión estratégica empresarial, en la universidad peruana de ciencias e informática, de título: *Procesos de gestión administrativa y mejora de la productividad en la empresa el mundo de las telecomunicaciones, 2017*. La problemática presentada es que no planifican el uso de los medios y recursos asignados, también en los procesos de entrega por la demora de los productos a los usuarios finales, ocasionando resultados ineficientes tanto en los procesos y la productividad. Su objetivo principal de un plan de mejora es desarrollar un conjunto de acciones para el seguimiento y control de las áreas de mejora detectadas durante el proceso de evaluación, logrando un mejoramiento continuo en la organización. La metodología empleada fue de manera aplicada, descriptiva y explicativa, para la mejora continua de los procesos y a la mejor toma de decisiones, con el fin de aumentar la productividad de la empresa. La investigación se planteó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transaccional y transversal. La población está considerada con 20 trabajadores de la empresa el mundo de las telecomunicaciones, 2017. La muestra está constituida por 20 trabajadores de la empresa. Con un muestreo aplicada de manera censal, donde se seleccionó el 100% igual a la población, al considerarla un numero manejable de sujetos de la empresa. La técnica que utilizo son las encuestas que se dio a los trabajadores y a los gerentes, con respecto a los Procesos de gestión administrativa y mejora de la productividad en la empresa el Mundo de las

telecomunicaciones, en Lima Metropolitana, el instrumento utilizado fue la guía de entrevista y cuestionario.

El resultado principal encontrado en la investigación indicó que, en el ámbito de la empresa el Mundo de las telecomunicaciones, demuestran que el 45,0% de los encuestados está Casi siempre con el nivel de percepción sobre los procesos de gestión administrativa que se lleva cabo en la empresa el Mundo de las Telecomunicaciones; asimismo, el 60% están Casi siempre sobre el aumento de la productividad en la empresa, de igual manera con las dimensiones de cada variable de estudio. La conclusión general fue que se logró determinar el aumento de mejora de la productividad en los procesos de gestión administrativa y también se pudo identificar las metodologías para la mejora continua de los procesos aumentando la mejora de la productividad en la empresa.

Coaguila (2017), realizó una tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Católica San Pablo, de título: *Propuesta de Implementación de un modelo de gestión por proceso en la Empresa O&C Metals S.A.C.* La Problemática presentada es la mala gestión de los procesos, Falta de normalización de procedimientos de trabajo y la falta de control a través de indicadores que causa errores de especificación y mala calidad del producto y retrasos en tiempo de producción dentro de la empresa O& C Metals S.A.C. La metodología generada fue de manera explicativa y descriptiva, orientada a la toma de decisiones, no se centra en hacer aportes teóricos, sino en buscar y dar soluciones a los problemas encontrados dentro de la empresa, la investigación se planteó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La Población se consideró a todos los trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de las diferentes áreas de la empresa O&C Metals S.A.C. La técnica e instrumento que utilizo son las entrevistas, cuestionarios, análisis documental y observación.

El resultado principal se dio Casi siempre a las conclusiones que se realizó una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad, realizó el diagnóstico de la situación actual de la empresa, la propuesta de mejora que se empleó para solucionar la problemática y el análisis económico, concluyendo que es viable, obteniendo un VAN de S/. 73,477.99, asimismo el análisis costo-beneficio arrojó una ratio de 1.39, lo cual demuestra que la empresa se beneficiará con el desarrollo de la Gestión por procesos y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Vicente y Chávez (2018), realizo un artículo de investigación para la revista Veritas et Scientia, de título: *Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de un municipio provincial, en ella plantea la problemática sobre las deficiencias en la productividad, específicamente en el logro de las metas programadas por las unidades orgánicas*, su objetivo principal fue explicar de qué manera las competencias laborales para la gestión pública afecta en la productividad de las unidades orgánicas de la Municipalidad provincial Jorge Basadre, en el año 2018. La metodología empleada fue una investigación de tipo básica – cuantitativa, no experimental, explicativa, la población que se ha tomado información es de 108 trabajadores, se utilizó como instrumento un test de competencias laborales y una ficha de registro documental para consignar los datos de la productividad, la muestra está constituida por 42 empleados es decir 73.7% que califican la gestión administrativa como regular y tienen una productividad laboral regular lo cual muestra una posible relación.

Los resultados de las competencias laborales, reportan una medida de 44.54, según la escala se encuentra en el nivel regular, la medición de los indicadores reporta que 63.9% de los evaluados tiene nivel regular de conocimientos, 59.3% con habilidades regulares y 67.6% con actitudes indiferentes. Los resultados de la productividad, indican una puntuación de

49.14 que significa un nivel de avance en proceso, el análisis de las actividades de cada unidad orgánica reporta que la Sub Gerencia de Liquidación de Proyectos posee el menor promedio con un 26.67% y la Sub Gerencia de Contabilidad posee el mayor promedio con un 70.0%. En conclusión, si hay un efecto significativo de las competencias laborales en la productividad de las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Jorge Basadre, de esta manera, se confirma que existe una alta correlación positiva entre las competencias laborales y la productividad en la Municipalidad Provincial Jorge Basadre.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión por procesos**

La gestión por procesos implica analizar las organizaciones desde el punto de vista funcional, entendiéndolas como un conjunto de procesos vinculados entre sí que trazan una malla transversal en la organización, superando la imagen departamental que ofrecen los organigramas. (Moreno, Citado por Galiano, Yáñez y Fernández, 2018, p. 41)

La gestión por procesos busca aportar una visión, relacionándose en los procesos dentro de la organización para mejorar, controlar e identificar de manera organizada, en lo que es un punto clave y esencial en las empresas porque nos permite mejorar en los procesos, brindando un buen servicio a los clientes, asegurándose de que todos los procesos estén de forma coordinada en la gestión, logrando la satisfacción de los clientes. Por eso debemos de tener en cuenta en todo momento a los proveedores y clientes.

La gestión por procesos es como un principio de las mejores prácticas, con el objetivo de mejorar, aumentar la eficiencia y eficacia en todos los procesos de la organización con el fin de lograr una ventaja competitiva sostenible en las empresas. (Ponce, 2016, p.20)

La gestión por procesos, están basados en la calidad, con un enfoque que busca que las

entradas se transformen en salidas, persiguiendo el mejoramiento continuo, cumpliendo el resultado esperado

### ***2.2.1.1.Importancia de la gestión por proceso***

Cuando se tiene un control adecuado en los procesos, nos permite tener resultados eficientes en las actividades que se dan dentro de las empresas, permitiendo ser eficientes y productivos.

Su importancia radica en la expansión de su contribución desde el ámbito productivo hacia otras áreas de la organización, como un enfoque diferenciado de la gestión empresarial tradicional, el cual despliega una visión transversal de la organización, acercándola al cliente y, por tanto, enfatizando en la eficiencia de la cadena de valor que permite satisfacer las necesidades de los mismos. (Dyna, 2016, p,90).

### ***2.2.1.2.Clasificación de la gestión de procesos***

En los procesos existen tres tipos que se dividen en, procesos estratégicos, procesos clave u operativo y procesos de apoyo o soporte.

- Proceso clave u operativo:

En primer lugar, se identifica los procesos clave u operativo, porque están relacionado directamente con el producto y la prestación de servicio, en lo que nos permite mejorar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Los procesos u operativo se relacionan directamente con los servicios que se prestan en diferentes áreas funcionales en su ejecución, que pueden conllevar los mayores recursos dentro de la organización, orientados a los clientes que justifican la existencia de la Unidad o servicio. (Solf,2019, p.27)

Son procesos que inciden directamente en la satisfacción del cliente final, generando el

producto o servicio que se entrega al cliente.

- **Proceso de apoyo o soporte:**

En segundo lugar, una vez identificado los procesos clave, pasamos al proceso de soporte o de apoyo que son los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos clave; que garantiza la adecuada disposición y gestión de los recursos.

El proceso de apoyo o soporte sirven de forma de apoyo a los procesos clave que se dan dentro de la organización, estos procesos se determinan para conseguir los objetivos del servicio o unidad. Sin este proceso no podría haber procesos claves ni los estratégicos. (Solf,2019, p.28)

Apoyan los procesos operativos dentro de la empresa como, en el control de calidad, compras, selección de personal, etc.

- **Proceso estratégico:**

Los procesos estratégicos están con la dirección, organización, planificación y estrategia de la empresa, que engloba la elaboración del plan, teniendo en cuenta la misión, visión y los valores de la organización.

El proceso estratégico mantiene las políticas de la unidad o servicio, que proporciona directrices y límites de actuación a todos los procesos que se dan dentro de la empresa, mediante la comunicación interna, comunicación con los clientes, marketing, revisión del sistema, planificación estratégica y entre otros. (Solf,2019, p.27)

Permiten llevar adelante a la empresa, cumpliendo metas y objetivos, con el fin de mejorar en los procesos.

### ***2.2.1.3.Requisitos para mejorar la gestión por procesos***

Los pasos a seguir para mejorar la gestión de procesos son:

- **Compromiso de la dirección:** La dirección tiene la necesidad de formarse y capacitarse.
- **Sensibilización y formación:** El personal de la organización deben de estar comprometidos y no obligados.
- **Identificación de procesos:** Se da un análisis y se realiza inventario de los procesos.
- **Clasificación:** Se identifica los procesos claves, los procesos estratégicos y los procesos de apoyo.
- **Relaciones entre procesos:** Se establece una matriz de relaciones de los procesos.
- **Mapa de procesos:** Se emplean diagramas en bloques de todos los procesos.
- **Establecer en los procesos unos indicadores de resultados:** Se realiza una matriz de doble entrada con los objetivos estratégicos y los grupos de interés.

### ***2.2.1.4.Elementos de la gestión por procesos***

En los procesos tiene tres elementos esenciales: Entradas, secuencia de actividades y salidas.

**Entradas:** se dan de dos tipos, recursos e insumos. En los recursos se desarrolla las operaciones y realización de tareas de los procesos.

**Secuencia de actividades:** Es el conjunto de las tareas y operaciones que se tiene en una secuencia.

**Salidas:** Es el resultado que se da en la secuencia de las actividades

### **2.2.1.5. Gestión de compras**

El área de gestión de compras ayuda a la empresa a tomar buenas decisiones en la hora de gestionar de una manera correcta y también a evaluar a los proveedores que tenga la empresa para que así no tengan ningún inconveniente y realicen un buen proceso de pago y entrega.

La gestión de compras permite suministrar de forma interrumpida los materiales, bienes o servicio, de manera directa o indirecta a la cadena de comercialización o de producción, en lo que deben de proporcionar en las cantidades adecuadas, en el mercado solicitado, con un precio y lugar acordado. (Espino, citado por la Dra. Benita Vega de Ching, 2016, p.31)

El área de Gestión de Compras ayuda a la empresa a evaluar a buenos proveedores y clientes para que así no tenga ningún tipo de clientes morosos. También ayuda a tener un buen control de bienes que es pleno coordinación con el área de almacén para que así de una buena respuesta al proveedor sobre nuestro stop que tiene la empresa en todos sus bienes.

La gestión de procesos se enfoca en buscar la mejora continua de la puesta en marcha de las actividades o procesos de la empresa que, mediante los métodos de reconocimiento, separación, definición de la documentación y perfeccionamiento de los procesos. (Cisneros, 2017, p.37)

La gestión de proceso ayuda a la empresa en mejorar las ventas y tener más productividad de una manera más eficiente así nos ayuda a fidelizarnos con nuestros proveedores y clientes.

### **2.2.1.6. Importancia de compras**

El área de compras es una de las tareas muy importante dentro de la cadena de suministros ya que logra abastecer las herramientas de funcionamiento y permite tener una mayor

eficiencia en tomar las decisiones correctas a la hora de gestionar a un proveedor.

La gestión de compras es importante porque abastece de herramientas para su funcionamiento, logrando mejorar de manera eficiente y eficaz la productividad y la efectividad total, permitiendo tener una mayor eficiencia en tomar las decisiones correctas a la hora de gestionar a un proveedor. (Huamán, citado por Espino, 2016, p.27)

Consiste en asegurar el abastecimiento recurrente de los requerimientos de insumos y materiales de la empresa; además, la colaboración en la eficiente administración de los recursos materiales y financieros de la empresa, es decir, saber a quién, cómo y cuándo comprar; trayendo consigo mejoras en la productividad de la empresa. (Agustini, citado por Michele Calimeri, 2016, p.31)

#### ***2.2.1.7.Principales objetivos en la gestión de compras***

Teniendo bien claro los objetivos nos ayudaría mucho en la productividad porque así tendríamos menos costos y mayores ingresos, como también mayor productividad.

Otros de sus objetivos son de entregar los materiales solicitados por los proveedores de una manera rápida y eficiente.

El objetivo fundamental de la gestión de compras es la adquisición de materiales y servicios al costo más bajo que sea posible manteniendo la calidad y servicio; los principales objetivos en la gestión compras son: mantener la continuidad del abastecimiento; pagar precios justos teniendo en cuenta que estos no afecten la calidad de los productos; mantener las existencias; evitar deterioros, duplicidad, desperdicios, etc. (Espino, citado por Michele Calimeri,2016, p.32)

### ***2.2.1.8. Funciones en gestión de compras***

Se encarga de adquirir los productos y gestionar los servicios para el buen funcionamiento de la empresa.

- Adquirir los materiales necesarios para la elaboración
- Analizar las tendencias del mercado.
- Evaluar continuamente los materiales.
- Gestionar el almacenaje de los productos.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- Controlar los inventarios y los costes.

### ***2.2.1.9. Optimización de la gestión de compras***

La optimización ayuda a tener una mejora en todo el proceso que se realiza para despachar al proveedor manteniendo la buena calidad de servicio y en los bienes o materiales de la empresa.

Para lograr la optimización en la cadena de abastecimiento, es importante la reducción de costos mediante un adecuado manejo de los recursos cuya finalidad es la productividad de las utilidades de la empresa. Es imperioso saber y poner en marcha los procesos que nos permitan agregar valor a la empresa y descartar los que nos resta valor, debido que solo nos causa pérdida de recursos para la empresa; por ello es imperioso determinar el modelo de costos a utilizar, ya que esto nos permite determinar la eficacia en su utilización. (Espino, 2016, p.35).

Para obtener una buena optimización de compras es tener un buen manejo de recursos.

#### **2.2.1.10. *Proceso de inventario***

El inventario ayuda mucho a la empresa ya que da a conocer todos los bienes y materiales que tiene la empresa de una forma ordenada ya que te logra detallar de todo. Por eso las empresas tienen que llevar un buen inventario darle mucha importancia.

Obispo (2019), menciona que los inventarios forman parte del activo de la empresa y su control es muy importante para el funcionamiento de la empresa, muchas empresas no le dan la importancia necesaria debido a que no tienen el conocimiento necesario pero cada vez existen más alternativas de cómo llevar un buen control de inventarios. (pg. 48). El proceso de inventario es un punto clave que permite mejorar en todo el proceso de la empresa, con un control adecuado en los registros de los recursos, con el objetivo de lograr la meta trazada y mejorando continuamente de forma apropiada, cumpliendo las políticas, procedimientos y controles para así administrar de maneras eficaz.

#### **2.2.1.11. *Importancia del proceso de inventario***

El proceso de inventario es importante en todas las empresas porque no permite tener una gestión adecuada en los procesos, con el fin de mejorar día a día de manera eficiente.

La importancia es contar con una información confiable y precisa para minimizar costos y gastos, aumentar la liquidez y mantener un óptimo inventario, la cual tendrá como consecuencia tener al final del periodo contable un estado de la situación económica de la empresa confiable que permitirá la toma de decisiones de manera óptima. (Obispo,2019, p.50)

Es de gran importancia porque te brinda la suficiente información correcta que requiere la empresa en saber de sus bienes que maneja, lleva un mejor control en los materiales y tener una buena rentabilidad y también te ayuda en tener actualizado o al día en todos sus materiales.

#### **2.2.1.12. Principales objetivos de inventarios**

Es asegurar la existencia de todos los materiales que se necesita para un proveedor o cliente. Como también proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios que necesita la empresa.

Hinostroza (2016) define que: Los inventarios su objetivo es aminorar los cambios en el patrón de la demanda que se pueda presentar de un momento a otro”. (p.30). El objetivo del inventario es importante porque permite mejorar y cumplir la meta.

#### **2.2.1.13. Stock de inventario**

Stock te ayuda ver la cantidad y limite que tiene la empresa para que en su momento no haya faltas de pedido por los proveedores así poder atender de una manera más rápida y mayor productividad en la empresa y también logramos mayores ingresos.

Es un escenario que se muestra cuando el nivel de productos, subproductos materiales, artículos, bienes o materiales devueltos que están en posesión de la empresa, excede desmesuradamente el nivel de la demanda, provocando cierto desarreglo en el proceso del negocio. (Fuentes & Tovar, 2019, p.38)

Independiente de los acuerdos concretados con los proveedores y de la estructura organizacional de la empresa, aportar a la reducción del capital inmóvil en el inventario es una de las metas tradicionales que se adjudica al área de compras. De la misma manera como se reduce los costos de posesión, directos, también se debe disminuir el riesgo de deterioros. (Chumazero, 2019, p.53)

#### **2.2.1.14. Gestión de almacenes**

La gestión de almacén es el proceso de la función logística que trata de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material (materias primas, semielaborados, terminados), así como el tratamiento e

información de los datos generados. (Espino,2016, p.33)

#### **2.2.1.15. *Control de inventario***

El control de inventario se da en toda empresa, para mejorar y estar más organizados en todas las áreas, con el objetivo de evitar pérdidas innecesarias, reducir los costos y entre otros.

Implica un seguimiento estricto sobre las cantidades que se manejan a través de las entradas y salidas de inventario. Su objetivo primordial es determinar el nivel más económico de inventarios en cuanto a materiales, productos en proceso y productos terminados. (Córdova & Saldaña, 2017, p.28)

#### **2.2.1.16. *Procesos de auditoria***

Conjunto de tareas y de fases seguidas por los auditores en el examen de los registros contables de una empresa. Incluye el entendimiento del entorno de la compañía, la realización de procedimientos y de pruebas, la valoración de los resultados y la comunicación de los mismos.(Obispo,2019, p.27)

#### **2.2.1.17. *Importancia de auditoria***

En cualquier empresa, nombrar la palabra auditoria es sinónimo de estar alerta en todos los procesos financieros, contables, administrativos, entre otros. A nivel histórico, las auditorías surgieron en la época de la revolución industrial, cuyo fin era encontrar un posible fraude en las cuentas de las organizaciones. Principalmente, las compañías se benefician con la auditoria debido a que genera un efecto positivo por los resultados que brinda, ya sea favorables o negativos, pero son reales; ante ello se tomará las medidas correctivas para ser administrada correctamente en todos los equipos corporativos de la empresa. Asimismo, contribuye a la empresa mediante información detallada de contabilidad: evalúa objetivos,

examina la administración y gestión, emite recomendaciones para la empresa. (Obispo, 2019, p27)

#### **2.2.1.18. *Funciones de auditoria***

La función de auditoría interna comprende un departamento, división, equipo de consultores, u otros practicantes que proporcionan servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La actividad de auditoría interna ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

En este sentido la función de auditoría interna representa en una organización el principal apoyo al comité de auditoría, la junta directiva, accionistas o a quienes dirigen el negocio, para una adecuada administración y monitoreo continuo de los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos de negocio, mediante la ejecución de un plan de auditoría interna el cual incluye la revisión de las áreas y procesos críticos del negocio. La función de auditoría interna vigila el cumplimiento de los controles internos diseñados por la gerencia, y agrega valor a la organización dando recomendaciones para corregir las debilidades de control interno y para mejorar la eficacia de los procesos.(Chumazero, 2019, p.41)

#### **2.2.1.19. *Principales objetivos de auditoria***

Lo recomendable es realizar una auditoria cada 6 meses o una vez al año. Sin embargo, cuando existan evidencias de malos manejos contables, rotación o despido masivo del personal de la empresa, quejas de clientes y objetivos no alcanzados, allí también es un buen momento para contratar una empresa especializada en auditoría. Siguiendo las

recomendaciones, se logrará que la empresa se esté gestionando de la mejor manera, pues así conseguirá alcanzar los objetivos a mediano – largo plazo; y la sostenibilidad empresarial está asegurada. (Hinostroza 2016, p28)

#### **2.2.1.20. Ejecución de auditoria**

Para ejecutar una buena auditoria es necesario conocer detalladamente los rendimientos contables de la organización, realizar un planteamiento con acciones preventivas y correctivas, proponer mejoras continuas en los procesos de la empresa, detectar latentes problemas que se pueden agravar, hallar las debilidades y amenazas de la empresa, contribuye a mejorar la comunicación interna, identificar los riesgos de la empresa, generar transparencia en los gastos, prevenir posibles fraudes y errores, brindar mejoras a la organización.

#### **2.2.1.21. Calidad de auditoria**

El alcance del trabajo del departamento de la función de auditoría interna está determinado por su misión de asegurar la calidad de auditoria, como los riesgos de identificar y gerenciados de manera apropiada, la información significativa sobre aspectos financieros, administrativos y operativos es exacta, confiable y oportuna, los empleados actúan conforme a las políticas, procedimientos y regulaciones, los recursos adquiridos son utilizados y protegidos eficientemente, los programas, planes y objetivos son alcanzados, la calidad y mejoras continuas forman parte integral de los controles, los asuntos significativos en materia legal o regulatoria que impactan a la organización son reconocidos y direccionados apropiadamente.

#### **2.2.1.22. Tipos de auditoría**

Los tipos de auditoría son las siguientes:

- Auditoría fiscal
- Auditoría contable
- Auditoría interna
- Auditoría externa
- Auditoría operacional
- Auditoría administrativa
- Auditoría integral
- Auditoría gubernamental

#### **2.2.1.23. Auditoría interna**

Aroca (2016). Señala que la auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización. (pg. 12).

#### **2.2.1.24. Importancia de la Auditoría Interna:**

Es algo fundamental ya que este tipo de auditoría tiene presencia permanente en la organización, y no se puede alejar de los análisis que realice a los departamentos de los que se hace responsable, con el fin de vigilar y controlar las actividades y reflejarlas buscando siempre el mejoramiento y fomentando la transparencia en los hechos económicos, jurídicos y sociales.

**2.2.1.25. Funciones principales:**

Sus principales funciones son:

Tener conocimiento en distintas disciplinas académicas, no se requiere una disciplina en particular, se asigna tareas o actividades de revisión de auditoría interna específica, una revisión de fraude, o consultoría.

Los auditores internos son empleados de la organización, pero son independientes de las actividades que auditan, debido a que es fundamental que exista independencia, es preferible que el auditor interno reporte directamente al consejo de administración.

**2.2.1.26. Auditoría Externa**

La auditoría externa es un sistema que examina y evalúa la información financiera de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos y toda aquella información producida por los sistemas de la organización.

**2.2.1.27. Importancia de la Auditoría Externa:**

La importancia de este tipo de auditoría debe ser realizada por una persona o firma independiente con experiencia y capacidad profesional comprobada. Esta persona o firma debe ser capaz de ofrecer una opinión imparcial y profesionalmente experta a cerca de los resultados de auditoría, basándose en el hecho de que su opinión ha de acompañar el informe presentado al término del examen y concediendo que pueda expresarse una opinión basada en la veracidad de los documentos y de los estados financieros y en que no se imponga restricciones al auditor en su trabajo de investigación.

### **2.2.1.28. *Funciones principales:***

Casi siempre con la Federación Internacional de Contadores (IFAC), un trabajo de auditoría se define como un trabajo de aseguramiento razonable en el cual un contador profesional en práctica pública, evaluar el cumplimiento de las normas y reglamentaciones, verificar los registros y los estados financieros, identificar las advertencias de bandera roja, promover la ética.

### **2.2.1.29. *Diferencia de Auditoría Interna y Externa***

Las diferencias son:

La auditoría interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la auditoría externa la relación es de tipo civil.

La auditoría interna indica el diagnóstico del auditor, está destinado para la empresa; en el caso de la auditoría externa este dictamen se destina generalmente para terceras personas o sea ajena a la empresa.

La auditoría interna esta inhabilitada para dar Fe Pública, debido a su vinculación con la empresa, mientras la auditoría externa tiene la facultad legal de dar Fe Pública.

.

### **2.2.2. Productividad**

La productividad es la capacidad de un logro de objetivos que permite medir la eficiencia de producción por cada recurso utilizado en la organización.

Abate, (citado por Ibarra, González & Demuner, 2017), indica que: “La productividad implica la mejora de un proceso productivo; la competitividad ocurre cuando las ventajas

comparativas, como motores de desarrollo, se transforman y convierten en ventajas competitivas” (p.28). La productividad es la clave para mejorar que consiste en la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio.

Es la relación constituida entre la cantidad de productos producidos y la cantidad de recursos que se utilizaron para ello, por encima del promedio y la satisfacción de los consumidores a través de la utilización óptima de los recursos disponibles. (Ramírez,2018, p.57)

### ***2.2.2.1.Importancia de la productividad***

Es de gran importancia el aumento de productividad en la organización porque ayuda a mejorar la calidad de vida de los empleados y de su entorno, reflejándose en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, eso lleva a aumentar la inversión y el empleo. (Palacios, 2018, p.12)

La productividad es de suma importancia en toda organización porque permite producir y mejorar de manera constante, aumentando en la producción, haciendo análisis de los objetivos dentro de la productividad.

- Ahorro costes: Es conseguir el máximo beneficio con el menor costo posible, que permite aumentar los ingresos y seguir adelante con un mejoramiento continuo.
- Ahorro de tiempo: Permite realizar tareas sin retrasos y errores en el menor tiempo posible con el fin de satisfacer a los clientes de manera eficaz y eficiente.

### ***2.2.2.2. Clasificación de la Productividad***

La productividad es un claro indicador de gestión que nos permite saber cómo marcha la compañía, mostrando si se está haciendo una buena gestión dentro de la empresa, tanto en las diferentes áreas como la posición con relación a la competencia, depende de ello se pueden notar cambios negativos o positivos respecto a la productividad, el nivel de delegación de tareas y la necesidad de adquirir o no recursos para la compañía. (Fuentes & Tovar, 2019, p.38)

### ***2.2.2.3. Como se mide la productividad***

Las empresas suelen asociar la productividad con la consecución de los resultados conseguidos al final de un proceso un sistema relacionándolos con los recursos empleados; en base a esto, la productividad es medida con el cociente de los resultados obtenidos y los recursos empleados. (Ramírez, 2018, p.59)

### ***2.2.2.4. Factores internos y externos que afectan la productividad***

Los factores destacan dos tipos que afectan la productividad internos y externos:

Factores duros, como producto, planta y equipo, tecnología, materiales y energía Factores blandos, como personas, organización, métodos de trabajo y estilos de dirección.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Gestión por procesos**

La gestión de procesos ayuda a identificar, controlar con el fin de mejorar con eficiencia y eficacia en los procesos y recursos, siendo así más productivos en la empresa, logrando confianza del cliente, buscando reducir los costos inadecuados, utilizando herramientas que beneficie a mejorar en los procesos.

### **Productividad**

La productividad tiene relación con la mejora continua de la gestión de la calidad, que se da entre bienes y servicios dentro de la empresa, teniendo una buena productividad permitirá mejorar, cumpliendo con las metas u objetivos trazados. Tinoco (2018) señala: “Que, la productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado” (p. 54). La productividad mide la eficiencia del logro de los objetivos, utilizando de forma adecuado los recursos.

### **Proceso de compra**

El proceso de compra consiste en asegurar el abastecimiento de insumos y materiales de la empresa, para mejorar la productividad con un proceso adecuado. Una buena gestión permite mejorar los costos y el servicio. Entregando el producto hasta que llegue al cliente final.

### **Proceso de auditoría**

El proceso de auditoría, se da mediante un sistema de evaluación que son utilizadas por todas las empresas, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia.

### **Proceso de inventario**

El proceso de Inventario es el registro de documentos de bienes tangibles que permite contar con información útil, para minimizar costos de producción, manteniendo un nivel de inventario óptimo.

### **Proceso de gestión**

El proceso de gestión se desarrolla mediante análisis de datos, que permite mejorar en todos los procesos aportando un valor agregado a cada proceso.

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es un modelo estratégico de mejora continua basadas en las normas ISO 9001 y en los cinco procesos centrales: organización, proceso estratégico, la formación, la gestión empresarial y la satisfacción del cliente. (Campos, 2018, p. 29)

### **Calidad**

La calidad es importante para la productividad que permite mejorar la eficiencia y eficacia de la organización y estar atentos a las necesidades del cliente y quejas.

### **Eficiencia**

Está orientada al impacto generado, justifica los costos de la acción, analiza el volumen de recursos gastados para alcanzar las metas de la universidad. La eficiencia en el ambiente universitario, entendida como el logro de los objetivos, es el producto del cómo se realizan las tareas en la universidad. (Briones, Becerra, Fleitas & Robaina, 2016, p. 7)

La eficiencia se relaciona a los recursos o cumplimientos de actividades.

### **Eficacia**

La eficiencia se vincula al bien o servicio prestado. El 100% de efectividad en la elaboración de un bien o servicio no garantiza que sea lo adecuado, sino logra realmente cumplir con las expectativas de los clientes y del mercado. (Criollo,2019, p.24)

### **Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente es un punto esencial e importante en toda empresa que se relaciona con la productividad que se da dentro de la empresa, para aumentar su nivel de competitividad, ofreciendo al cliente un servicio adecuado y de calidad que satisfagan a las necesidades del cliente.

### **Mejora continua**

La mejora Continua tiene en cuenta las políticas de calidad que desarrolla la organización, entre las que figura el diseño de acciones destinadas a promover la mejora de las unidades administrativas. Dentro de este proceso estarían los siguientes subprocesos normalización de procesos, auditorías de procesos, planificación y ejecución de mejoras que se desarrolla en todo el nivel, como en los procesos y funciones de la empresa. Solf (2019) indica: “Que, la mejora continua implica tanto la implantación de un sistema, como así también el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todo el personal” (p.37). En efecto, la mejora continua nos permite analizar la manera y formas de procesos, es una estrategia para mejorar la calidad del servicio con el fin de minimizar los errores, que se da dentro de la organización para la mejora en los procesos con el objetivo de tener una mayor productividad.

## Capítulo III: Metodología de la investigación

### 3.1. Enfoque de la investigación:

Casi siempre al planteamiento del trabajo de investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, por lo que vamos a trabajar de manera estadísticamente. Hernández et al (2014), indica:

El enfoque cuantitativo es una forma de llevar a cabo la investigación; es un camino a seguir que elige el investigador, con la finalidad de llevar a cabo una investigación. Se trata de proyecciones de planteamiento filosóficos que suponen tener determinadas concepciones del fenómeno que se quiere indagar. Se caracteriza porque usa la recolección y el análisis de los datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza, además, los métodos o técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis.

### 3.2. Variables:

Variable 1: Gestión por procesos

Gestión por Procesos en la empresa, permitirá optimizar la utilización de los recursos disponibles en producción obtener una mejora continua de sus procesos internos, de esta manera reducir costos operativos e incrementar la satisfacción del cliente. (Ramírez, 2017, pág. 9)

Mejorando el Gestión de proceso dentro la empresa mejoraría mucho todo el proceso que se realiza para entregar un servicio o algún producto pedido por nuestro cliente, porque hubiera más control, la entrega sería más rápida sería más eficiente y eficaz así nuestro cliente se sentiría muy satisfecho al trabajar con nosotros.

Variable 2: Productividad

Es la relación entre la cantidad de elementos obtenida dentro de un sistema productivo y los

recursos utilizados para obtener dicha producción. (Cabrera, Olascoaga, 2017, pág. 54)

La productividad es la parte fundamental de una empresa para que logre obtener una buena demanda dentro del mercado y se posiciones en unas de las mejores empresas en su rubro así se vuelva una empresa reconocida a nivel nacional y sea una competencia fuerte para sus competencias, siempre manteniendo la calidad de su producción.

Dimensiones:

- Gestión de compras

Uno de los factores relevantes para el éxito de una empresa, es la adecuada gestión de los recursos, más aun en estos tiempos donde las industrias están sumamente globalizadas. Es por eso que el área de Compras cumple un papel importantísimo para el logro de dicho éxito. (Rafaile,2019, pag17)

Tiene el objetivo de administrar garantizando el abastecimiento de las compras de la empresa, así se lleva un mejor control de todos los bienes.

- Gestión de inventario

Es “necesario comprender la importancia de los inventarios tanto como elementos tangibles o físicos dentro de un almacén o instalación, así como elemento intangible que representa únicamente en los registros de una compañía. (Rafaile, 2019, pag17)

Llevar un buen control del proceso de inventarios ayudaría mucho a la producción para lograr producir de una manera más rápida y lograr captar más cliente de una manera más eficaz. Ya que hoy en día los clientes quieren la respuesta de su pedido que están solicitando de una manera rápida a corto tiempo.

- Gestión de auditoría

La auditoría tendrá como resultado una mayor funcionalidad y dinamismo en la realización de trámites operacionales, como también un control eficaz sobre las mismas, ya que la auditoría de Gestión y procesos tiene significativa relevancia en las organizaciones por pequeñas que estas puedan ser. (Pinedo- Del Aguila, 2017 P 2)

La implementación del proceso de auditoría ayudaría mucho en supervisar las funciones que realiza la empresa dentro y fuera, siempre teniendo en cuenta de mejorar y tener alta calidad en producción, servicio.

- Satisfacción al cliente

En la actualidad, lograr la plena, satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente (Sagustayan-Rincon, 2015, Pag66)

Hoy en día los clientes son los más importantes por eso tenemos que brindar un buen servicio hacia ellos porque con ellos la empresa tiene más productividad, más ingresos, etc. Por eso al cliente se debe de tratar de una manera muy eficiente para que se sienta bien cómoda al elegirnos al trabajar con nosotros

### 3.2.1. Operacionalización de las variables:

Son procedimientos que se describen las actividades.

**Variable 1:** Gestión de procesos

**Definición:** Es el proceso de poder determinar todos los procesos competitivos y capaces de funcionar a un cambio que puede ver dentro la empresa, para una mejora continua, de tal forma que los proveedores se sientan satisfechas al tomar el servicio, así ayudaría mucho a la productividad y se beneficiaría la empresa.

*Operacionalización de la variable independiente – Gestión de procesos*

Variable independiente	Dimensiones	Preguntas	Escala
Gestión por procesos	Proceso de compra	¿Cada que tiempo recibe la solicitud de compra?	Ordinal
		¿Una vez recibida la solicitud de compra se emite la confirmación de la orden de compra?	
		¿Se revisa el stock de productos antes de confirmar la orden de despacho?	
		¿Se coordina con el área de despacho antes de confirmar la entrega del producto al cliente?	
		¿Con que frecuencia se rechaza los pedidos de compra?	
	Proceso de inventario	¿Cada que frecuencia realiza el inventario manual?	
		¿Cada que tiempo realiza compras para abastecer su almacén?	
		¿Manejan el historial de productos que se saca del inventario?	
		¿Realizan reposición de mercadería al almacén?	
		¿Se distribuye manejo de inventario para el almacén?	
	Proceso de auditoria	¿Cuenta con el manual de calidad?	
		¿Emite informe de mercadería defectuosa?	
		¿Consideras importante las capacitaciones por parte de la empresa?	

## Variable 2: Productividad

**Definición:** Es el proceso de los resultados de las acciones que se deben de llevar dentro de la empresa para lograr conseguir los objetivos que tiene la empresa, que tiene de relación con la mejora continua de la Gestión de Calidad, teniendo en cuenta si hay una buena productividad hay un mayor ingreso para la empresa y mayor demanda, así ayudaría mucho en su desarrollo de la empresa en el rumbo que se encuentra dentro del mercado.

### *Operacionalización de la variable dependiente – Productividad*

<b>Variable dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Escala</b>
Productividad	Productividad	¿Recibe reconocimiento por el trabajo que realiza en los últimos 7 días?	Ordinal
		¿La organización fomenta su desarrollo de desempeño?	
		¿Cuenta con herramientas necesarias para llevar a cabo sus tareas?	

## Operacionalización de las variables

<b>Variable independiente</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Preguntas</b>
Gestión por procesos	“Es un enfoque disciplinario para identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear, controlar y mejorar los <b>procesos</b> de negocio, automatizados o no, para lograr resultados consistentes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización.”	Proceso de compra	¿Cada que tiempo recibe la solicitud de compra?
			¿Una vez recibida la solicitud de compra se emite la confirmación de la orden de compra?
			¿Se revisa el stock de productos antes de confirmar la orden de despacho?
			¿Se coordina con el área de despacho antes de confirmar la entrega del producto al cliente?
			¿Con que frecuencia se rechaza los pedidos de compra?
		Proceso de inventario	¿Cada que frecuencia realiza el inventario manual?
			¿Cada que tiempo realiza compras para abastecer su almacén?
			¿Manejan el historial de productos que se saca del inventario?
			¿Realizan reposición de mercadería al almacén?
			¿Se distribuye manejo de inventario para el almacén?
		Proceso de auditoria	¿Cuenta con el manual de calidad?
			¿Emite informe de mercadería defectuosa?
			¿Consideras importante las capacitaciones por parte de la empresa?

<b>Variable dependiente</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Preguntas</b>
Productividad	“Es el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos de la empresa.”	Productividad	¿Recibe reconocimiento por el trabajo que realiza en los últimos 7 días?
			¿La organización fomenta su desarrollo de desempeño?
			¿Cuenta con herramientas necesarias para llevar a cabo sus tareas?

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general:**

La gestión por procesos mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ; Lima - 2020.

#### **3.3.2. Hipótesis específicas:**

- Los procesos de compra mejoran directamente la productividad con referencia a los costos de producción de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ; Lima - 2020.
- Los procesos de inventario mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ; Lima - 2020.
- Los procesos de auditoría interna mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ;Lima -2020.

### **3.4. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es explicativa causal porque se busca determinar las relaciones de la causa y efecto, no solo busca describir, sino que prueba encontrar las causas del mismo. (Hernández et al, 2014, p.46)

### **3.5. Diseño de investigación**

Este tipo de investigación es no experimental, ya que no manipula deliberadamente las variables que busca interpretar, si no que contenta con observar los fenómenos de su interés en su ambiente natural.(Hernández et al, 2014, p.59)

### **3.6. Población y muestra**

#### **3.6.1. Población:**

Para este trabajo la población de investigación es de 35 trabajadores de la empresa Ingetrafic S.R.L. ; Lima – 2020.

#### **3.6.2. Muestra:**

Se realizó un muestreo probabilístico por lo mismo que la población es limitada, se procedió que las muestras sea el mismo a la población.

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

La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos son los cuestionarios con escala Likert.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario estructurado, el mismo que fue bajo la escala de Likert y tuvo las siguientes alternativas de repuesta y valoración:

- (1) Nunca
- (2) Pocas veces
- (3) Medianamente
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Tabla 1.

*Ficha técnica del instrumento de recolección de datos aplicado*

Aspectos	Descripción
a) Tipo de instrumento:	Cuestionario estructurado
b) Cantidad de ítems	20
c) Escala:	Ordinal
d) Tipo de respuesta:	Cerrada
e) Variable y dimensiones:	Gestión por procesos <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="842 792 1098 822">• Proceso de compra</li> <li data-bbox="842 831 1123 860">• Proceso de inventario</li> <li data-bbox="842 869 1114 898">• Proceso de auditoria</li> </ul> Productividad <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="842 996 1043 1025">• Productividad</li> </ul>
f) Participante:	35 trabajadores
g) Tiempo estimado de aplicación:	20 minutos por participante.

### 3.8. Análisis de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, Para calcular el **Alfa de Cronbach**, se tendrá en cuenta el número de ítems, pues de lo que se trata es de medir la consistencia entre cada una de las preguntas, la estabilidad de cada una de ellas y la fiabilidad del instrumento (cuestionario) para la investigación que se viene desarrollando, para ello se usara el SPSS.

Tabla 2.

*Prueba de confiabilidad*

PREGUNTA	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	TOTAL
<b>1</b>	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	<b>42</b>
<b>2</b>	3	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	<b>48</b>
<b>3</b>	5	4	3	3	3	5	3	4	4	5	4	3	4	<b>50</b>
<b>4</b>	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	<b>44</b>
<b>5</b>	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	1	5	2	<b>34</b>
<b>6</b>	1	1	1	2	1	1	2	3	3	4	4	3	5	<b>31</b>
<b>7</b>	3	4	3	4	4	1	5	3	3	4	3	3	5	<b>45</b>
<b>8</b>	3	4	5	4	3	5	5	3	3	3	4	3	4	<b>49</b>
<b>9</b>	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	<b>45</b>
<b>10</b>	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	<b>44</b>
<b>11</b>	3	3	4	3	3	1	4	3	5	4	5	4	5	<b>47</b>
<b>12</b>	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	2	5	3	<b>55</b>
<b>13</b>	4	3	5	3	3	5	3	5	4	3	5	4	3	<b>50</b>
<b>14</b>	5	4	5	5	2	5	3	4	3	3	3	3	3	<b>48</b>
<b>15</b>	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	3	<b>50</b>
<hr/>														
	<b>1.10</b>	<b>0.84</b>	<b>1.17</b>	<b>0.70</b>	<b>0.74</b>	<b>2.35</b>	<b>1.03</b>	<b>0.95</b>	<b>0.98</b>	<b>0.84</b>	<b>1.11</b>	<b>0.78</b>	<b>0.83</b>	<b>38.41</b>

Tabla 3.

*Resultados de la prueba de confiabilidad*

<b>Item</b>	<b>Cantidades</b>
Número de preguntas	13
Suma vi	13.42
Vt	38.41
Alfa Crombach	0.7049

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala.

Tabla 4.

*Escala de Alfa de Cronbach*

<b>Escala</b>	<b>Categoría</b>
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Como indica la tabla 05, el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.7049, el cual indica que tuvo confiabilidad alta, por lo tanto, es confiable su aplicación.

### Validez de los instrumentos de recolección de datos

Se validaron los instrumentos de recolección de datos por medio de la técnica del Juicio de expertos. Se validó con 03 expertos y sus resultados se presentan a continuación:

#### *Validación de juicios de expertos.*

	<b>Grado, nombres y apellidos</b>	<b>Resultado</b>
Experto 01	MAGISTER, MENDOZA URIARTE CHRISTIANCESAR	SE PUEDE APLICAR EL INSTRUMENTO
Experto 02	MAGISTER, ROJAS ACUÑA, RICARDO MARTIN	SE PUEDE APLICAR EL INSTRUMENTO
Experto 03	MAGISTER, RAFAEL ATILIO FLORES GOYCOCHEA	SE PUEDE APLICAR EL INSTRUMENTO
	Resultado general	Se puede aplicar

*Fuente:* elaboración propia

*Nota:* Se adjunta en anexos, las fichas de los expertos.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Análisis de los resultados

#### 4.1.1. Resultados relacionados con la variable gestión por proceso

Tabla 5.

*Distribución de frecuencias del ítem 01. ¿Cada que tiempo recibe la solicitud de compra?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8.6%	8.6	8.6
Pocas veces	2	5.7%	5.7	14.3
Medianamente	7	20.0%	20.0	34.3
Casi siempre	8	22.9%	22.9	57.1
Siempre	15	42.9%	42.9	100.0
Total	35	100.0 %	100.0	

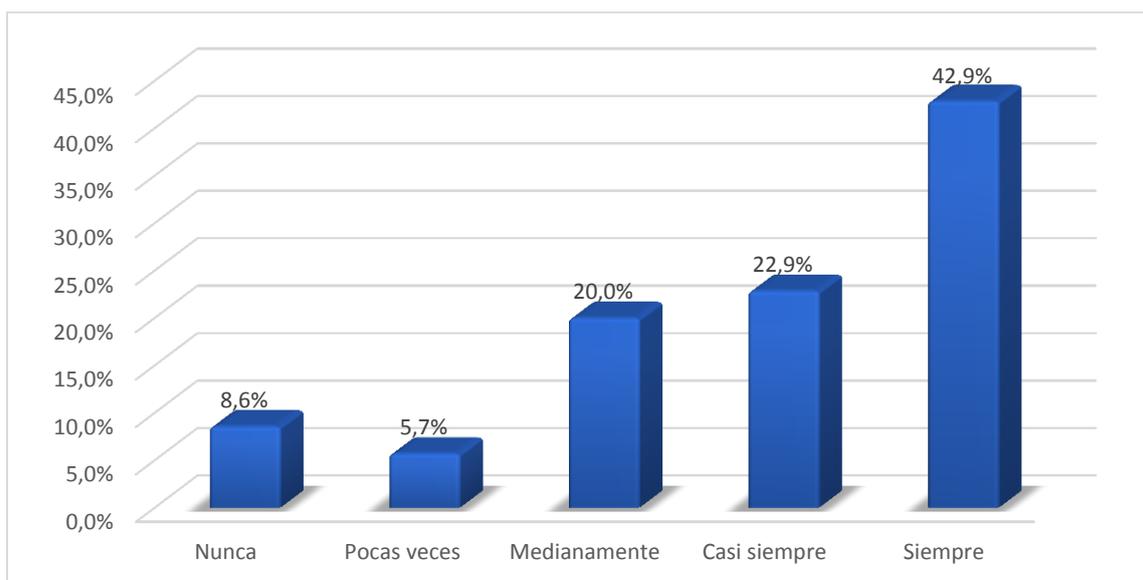


Figura 3. Gráfico de barras del ítem 01

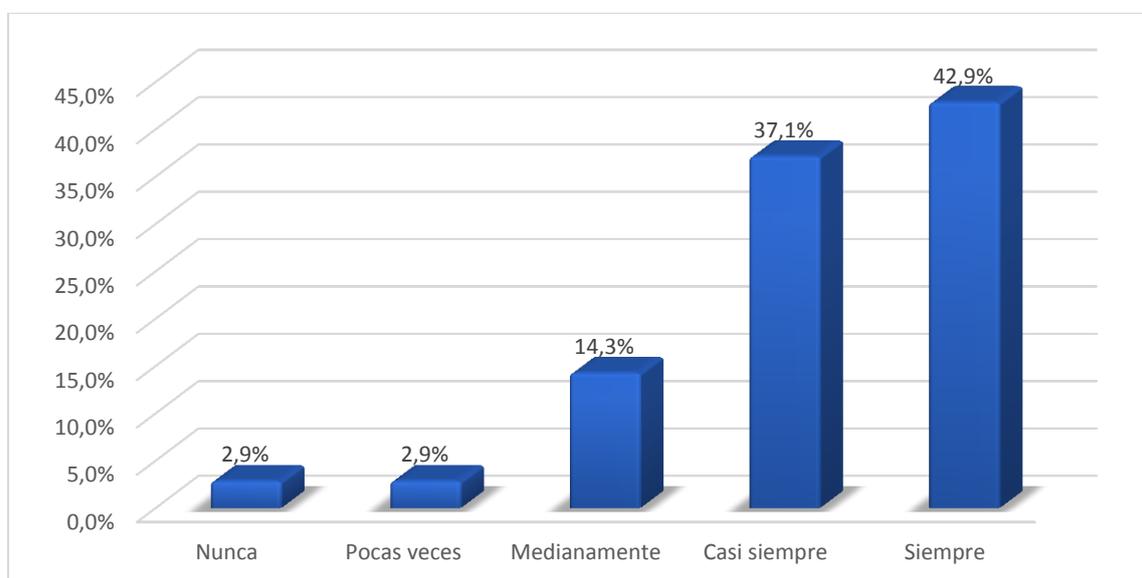
Interpretación:

Observamos en la tabla 7 y en la figura 2, con un porcentaje de 42.9%, los colaboradores encuestados indican que siempre, reciben la solicitud de compras.

Tabla 6.

*Distribución de frecuencias del ítem 02. ¿Una vez recibida la solicitud de compra se emite la confirmación de la orden de compra?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.9%	2.9	2.9
Pocas veces	1	2.9%	2.9	5.71
Medianamente	5	14.3%	14.3	20.00
Casi siempre	13	37.1%	37.1	57.14
Siempre	15	42.9%	42.9	100.00
Total	35	100.0 %	100.0	



*Figura 4. Gráfico de barras del ítem 02*

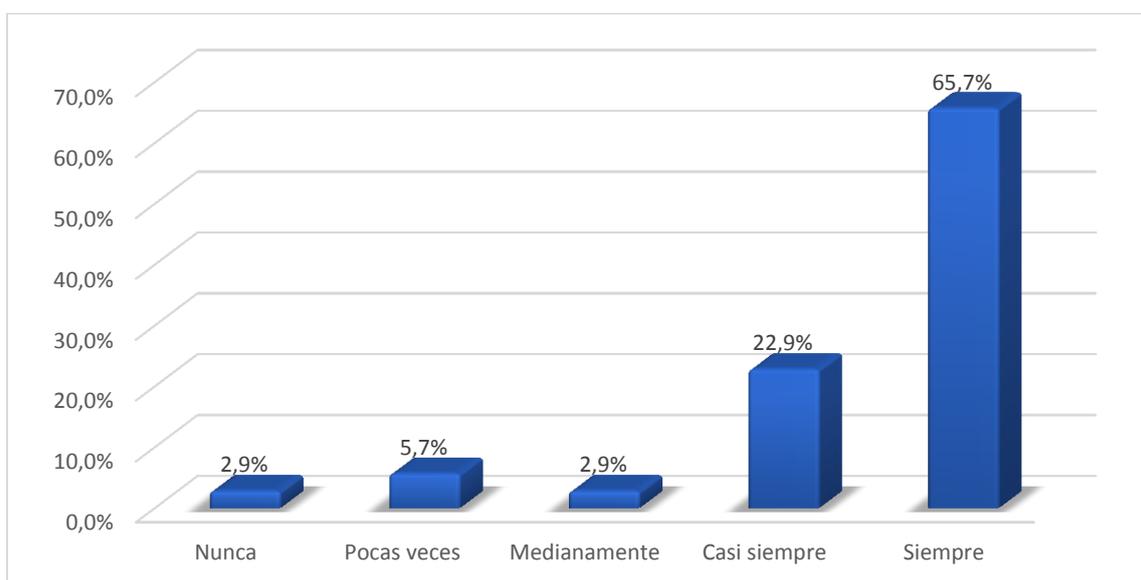
#### Interpretación:

Observamos en la tabla 8 y en la figura 3, con un porcentaje de 42.9%, los colaboradores encuestados indican que siempre, una vez recibida la solicitud de compra se emite la confirmación de la orden de compra.

Tabla 7.

*Distribución de frecuencias del ítem 03. ¿Se revisa el stock de productos antes de confirmar la orden de despacho?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nunca	1	2.9%	2.9	2.9
Pocas veces	2	5.7%	5.7	8.57
Medianamente	1	2.9%	2.9	11.43
Casi siempre	8	22.9%	22.9	34.29
Siempre	23	65.7%	65.7	100.00
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	



*Figura 5. Gráfico de barras del ítem 03*

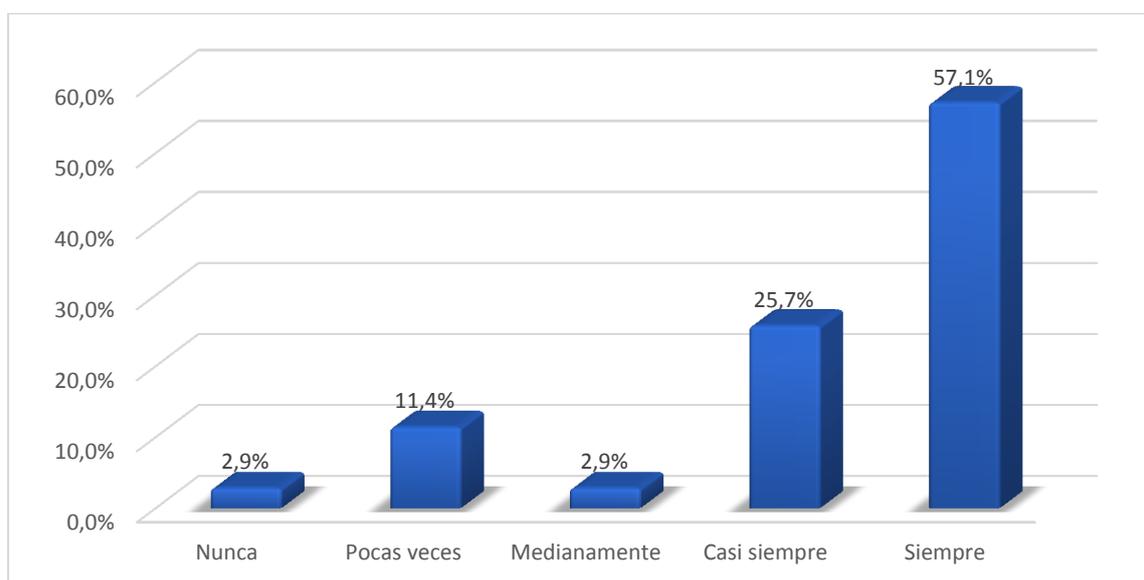
#### Interpretación:

Observamos en la tabla 9 y en la figura 4, con un porcentaje de 65.9%, los colaboradores encuestados indican que siempre, se revisa el stock de productos antes de confirmar la orden de despacho.

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias del ítem 04. ¿Se coordina con el área de despacho antes de confirmar la entrega del producto al cliente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.9%	2.9	2.9
Pocas veces	4	11.4%	11.4	14.29
Medianamente	1	2.9%	2.9	17.14
Casi siempre	9	25.7%	25.7	42.86
Siempre	20	57.1%	57.1	100.00
Total	35	100.0	100.0	



*Figura 6. Gráfico de barras del ítem 04*

#### Interpretación:

Observamos en la tabla 10 y en la figura 5, con un porcentaje de 57.1%, los colaboradores encuestados indican que siempre, se coordina con el área de despacho antes de confirmar la entrega del producto al cliente.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias del ítem 05. ¿Con que frecuencia se rechaza los pedidos de compra?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.7%	5.7	5.7
Pocas veces	1	2.9%	2.9	8.57
Medianamente	1	2.9%	2.9	11.43
Casi siempre	16	45.7%	45.7	57.14
Siempre	15	42.9%	42.9	100.00
Total	35	100.0	100.0	

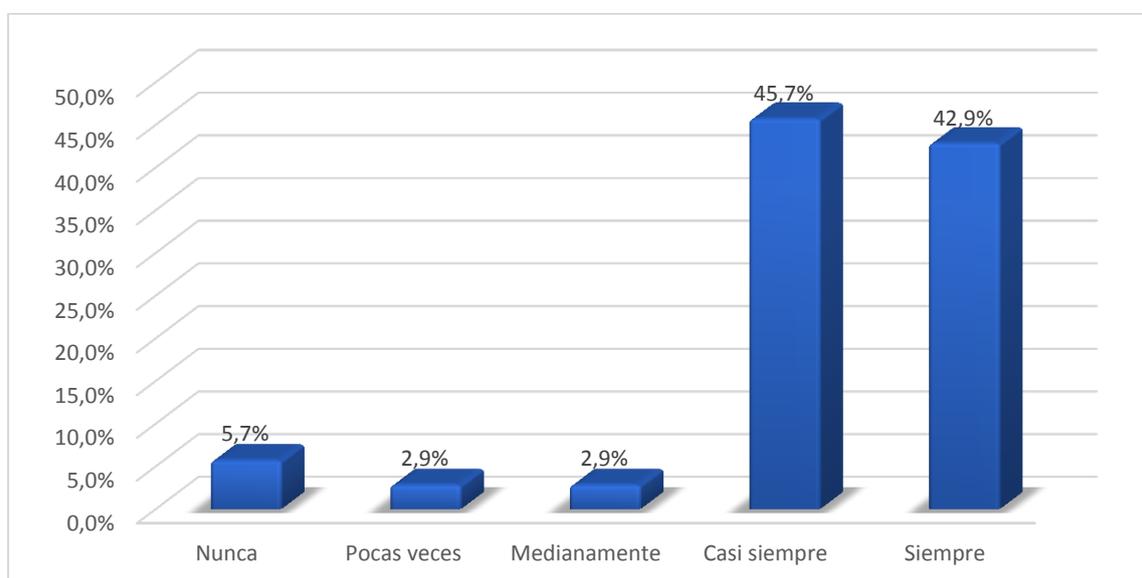


Figura 7. Gráfico de barras del ítem 05

#### Interpretación:

Observamos en la tabla 11 y en la figura 6, con un porcentaje de 42.9%, los colaboradores encuestados indican que siempre se rechaza los pedidos de compra.

Tabla 10.

*Distribución de frecuencias del ítem 06. ¿Cada que frecuencia realiza el inventario manual?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.9%	2.9	2.9
Pocas veces	2	5.7%	5.7	8.57
Medianamente	1	2.9%	2.9	11.43
Casi siempre	7	20.0%	20.0	31.43
Siempre	24	68.6%	68.6	100.00
Total	35	100.0	100.0	

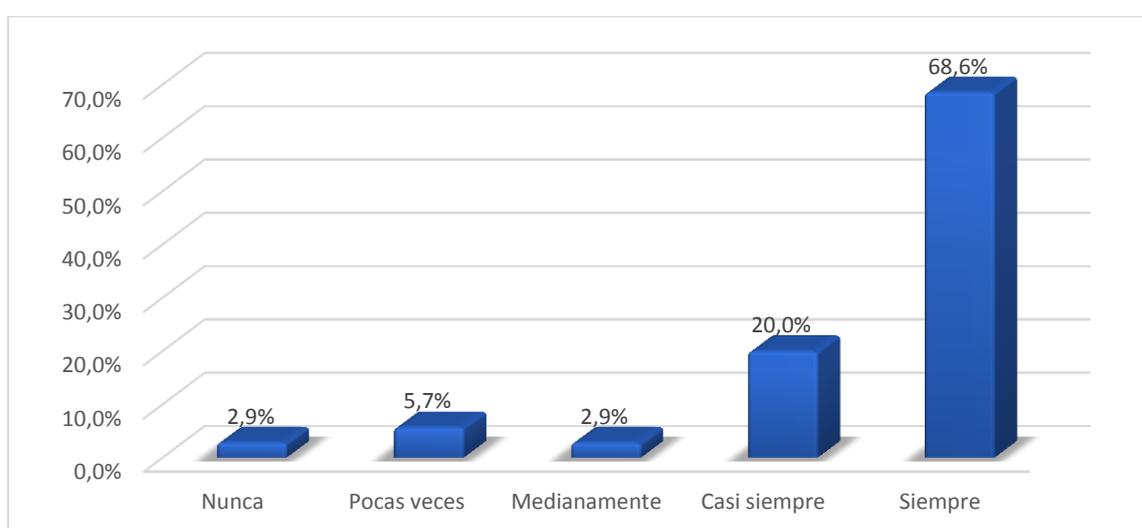


Figura 8. Gráfico de barras del ítem 06

#### Interpretación:

Observamos en la tabla 12 y en la figura 7, con un porcentaje de 68.6%, los colaboradores encuestados indican que siempre se realiza el inventario manual.

Tabla 11.

*Distribución de frecuencias del ítem 07. ¿Cada que tiempo realiza compras para abastecer su almacén?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.9%	2.9	2.9
Pocas veces	1	2.9%	2.9	5.71
Medianamente	5	14.3%	14.3	20.00
Casi siempre	4	11.4%	11.4	31.43
Siempre	24	68.6%	68.6	100.00
Total	35	100.0	100.0	

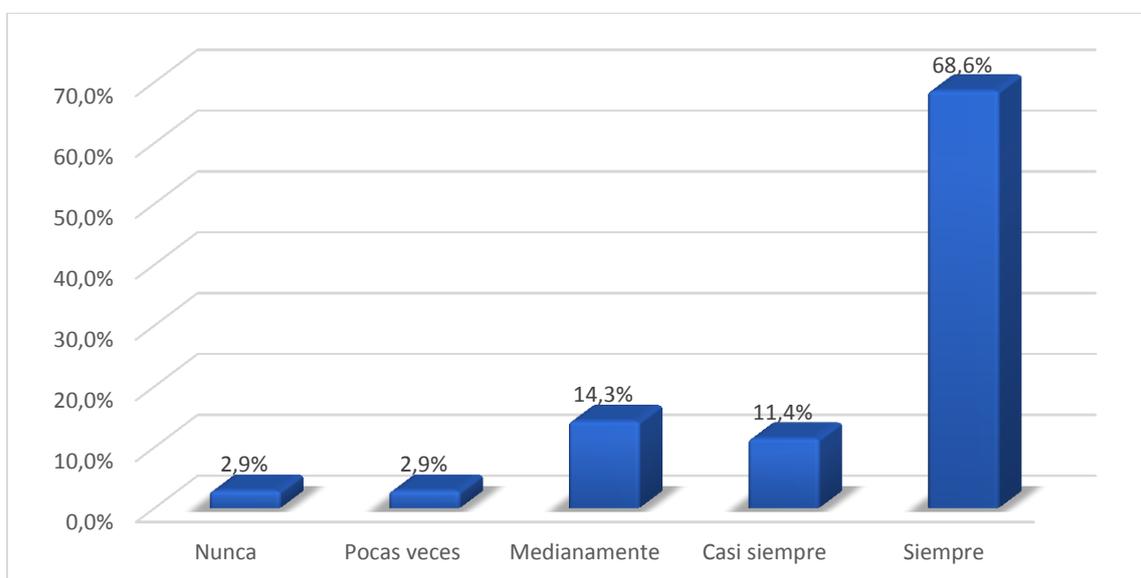


Figura 9. Gráfico de barras del ítem 07

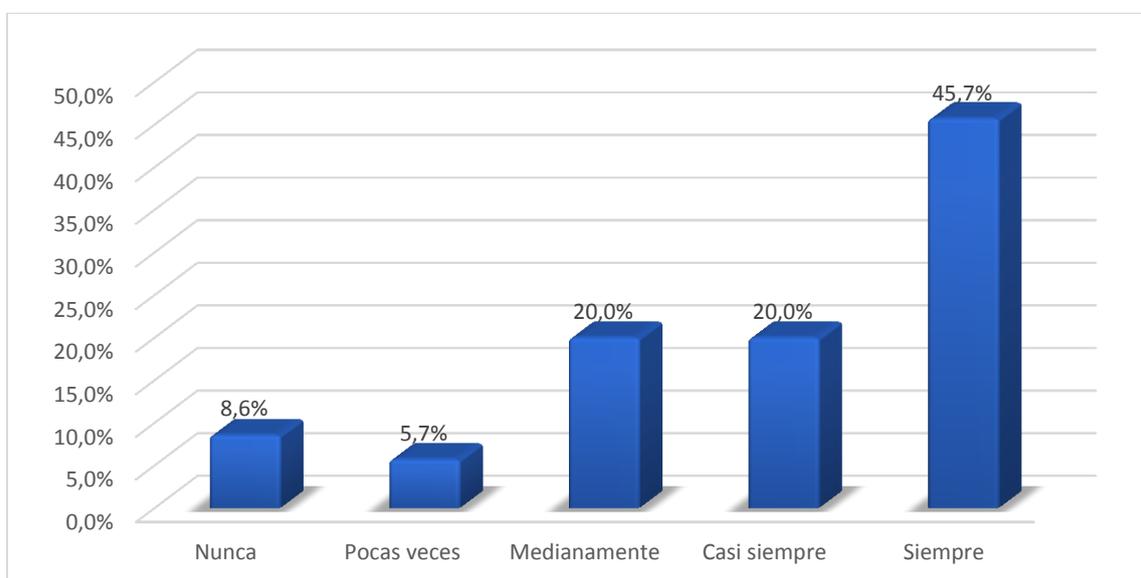
#### Interpretación:

Observamos en la tabla 13 y en la figura 8, con un porcentaje de 68.6%, los colaboradores encuestados indican que siempre se realiza compras para abastecer su almacén.

Tabla 12.

*Distribución de frecuencias del ítem 08. ¿Manejan el historial de productos que se saca del inventario?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nunca	3	8.6%	8.6	8.6
Pocas veces	2	5.7%	5.7	14.29
Medianamente	7	20.0%	20.0	34.29
Casi siempre	7	20.0%	20.0	54.29
Siempre	16	45.7%	45.7	100.00
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	



*Figura 10.* Gráfico de barras del ítem 08

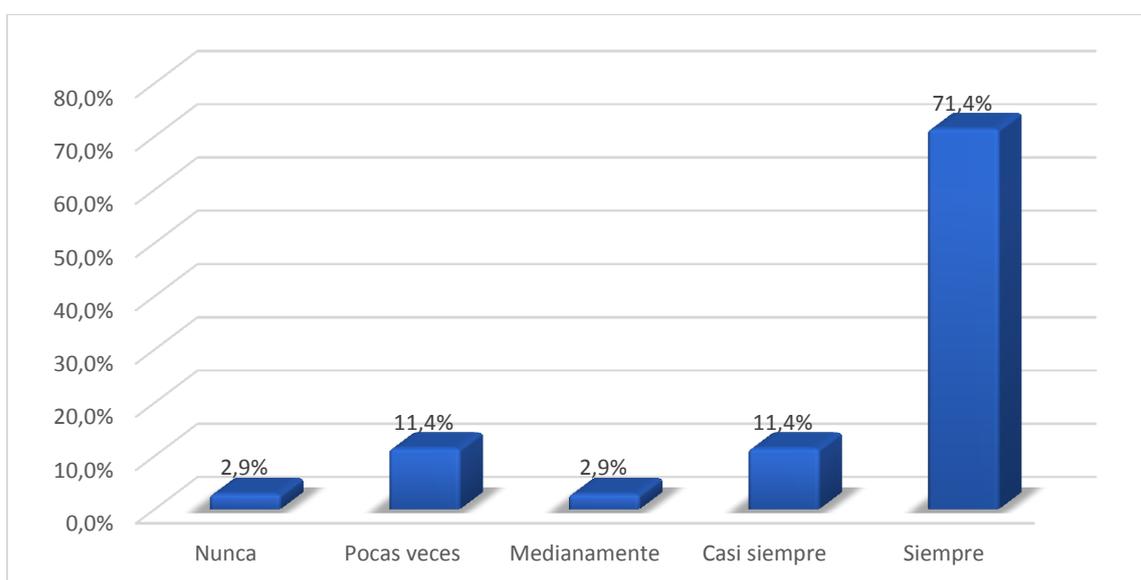
#### Interpretación:

Observamos en la tabla 14 y en la figura 9, con un porcentaje de 45.7%, los colaboradores encuestados indican que siempre manejan el historial de productos que se saca del inventario.

Tabla 13.

*Distribución de frecuencias del ítem 09. ¿Realizan reposición de mercadería al almacén?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nunca	1	2.9%	2.9	2.9
Pocas veces	4	11.4%	11.4	14.29
Medianamente	1	2.9%	2.9	17.14
Casi siempre	4	11.4%	11.4	28.57
Siempre	25	71.4%	71.4	100.00
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	



*Figura 11. Gráfico de barras del ítem 09*

#### Interpretación:

Observamos en la tabla 15 y en la figura 10, con un porcentaje de 71.4%, los colaboradores encuestados indican que siempre realizan reposición de mercadería al almacén.

Tabla 14.

*Distribución de frecuencias del ítem10. ¿Se distribuye manejo de inventario para el almacén?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.7%	5.7	5.7
Pocas veces	3	8.6%	8.6	14.29
Medianamente	3	8.6%	8.6	22.86
Casi siempre	20	57.1%	57.1	80.00
Siempre	7	20.0%	20.0	100.00
Total	35	100.0	100.0	

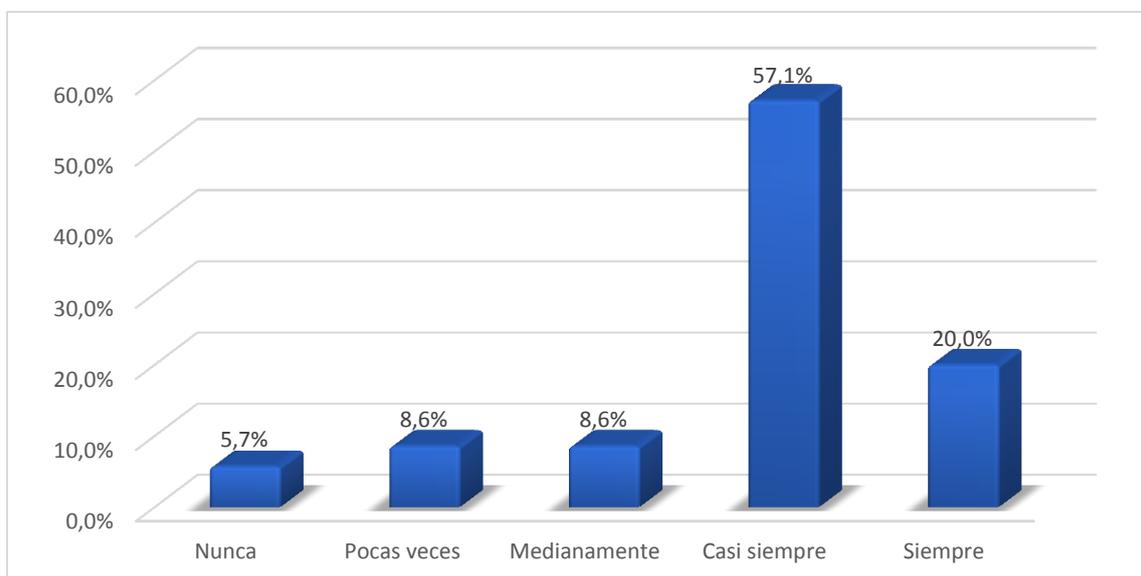


Figura 12. Gráfico de barras del ítem 10

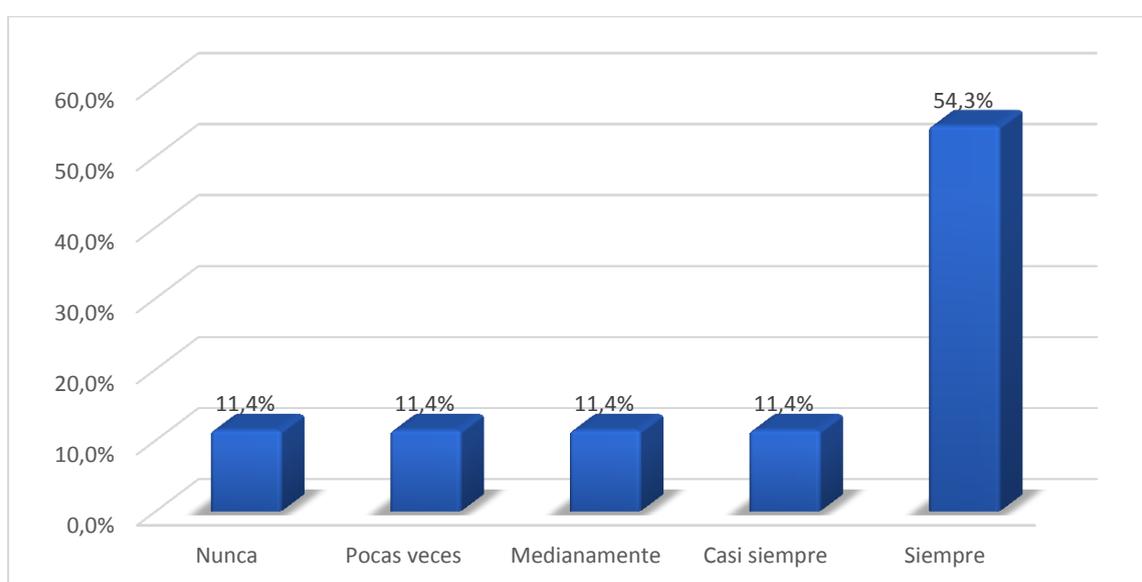
#### Interpretación:

Observamos en la tabla 16 y en la figura 11, con un porcentaje de 57.1%, los colaboradores encuestados indican que casi siempre se distribuye manejo de inventario para el almacén.

Tabla 15.

*Distribución de frecuencias del ítem 11. ¿Cuenta con el manual de calidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11.4%	11.4	11.4
Pocas veces	4	11.4%	11.4	22.86
Medianamente	4	11.4%	11.4	34.29
Casi siempre	4	11.4%	11.4	45.71
Siempre	19	54.3%	54.3	100.00
Total	35	100.0	100.0	



*Figura 23. Gráfico de barras del ítem 11*

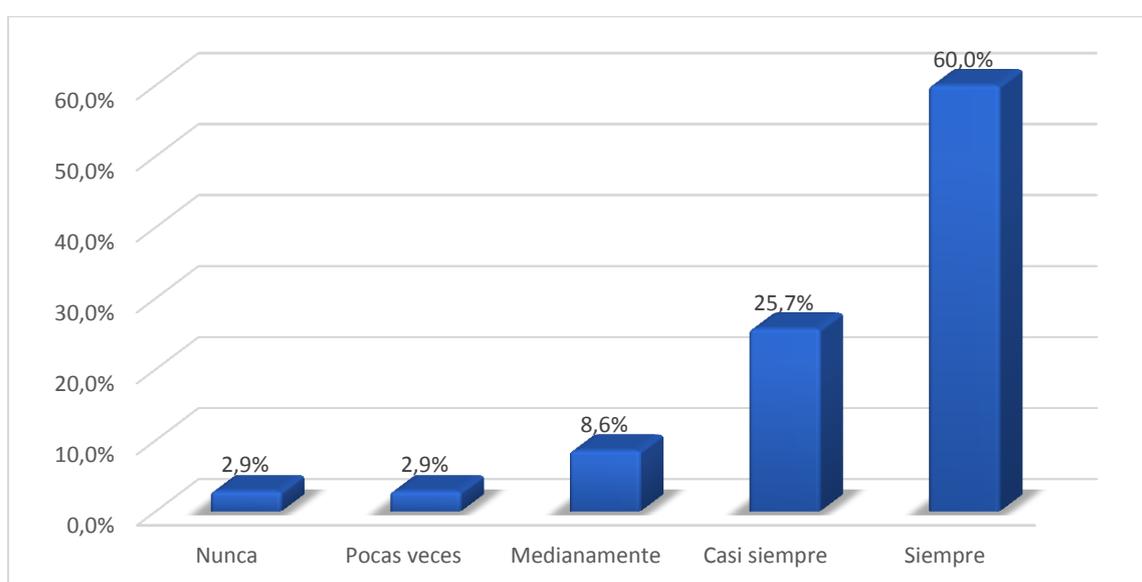
#### Interpretación:

Observamos en la tabla 17 y en la figura 12, con un porcentaje de 54.3%, los colaboradores encuestados indican que siempre cuenta con el manual de calidad.

Tabla 16.

*Distribución de frecuencias del ítem12. ¿Emite informe de mercadería defectuosa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.9%	2.9	2.9
Pocas veces	1	2.9%	2.9	5.71
Medianamente	3	8.6%	8.6	14.29
Casi siempre	9	25.7%	25.7	40.00
Siempre	21	60.0%	60.0	100.00
Total	35	100.0	100.0	



*Figura 34. Gráfico de barras del ítem 12*

**Interpretación:**

Observamos en la tabla 18 y en la figura 13, con un porcentaje de 60.0%, los colaboradores encuestados indican que siempre emite informe de mercadería defectuosa.

Tabla 17.

*Distribución de frecuencias del ítem13. ¿Consideras importante las capacitaciones por parte de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8.6%	8.6	8.6
Pocas veces	2	5.7%	5.7	14.29
Medianamente	4	11.4%	11.4	25.71
Casi siempre	11	31.4%	31.4	57.14
Siempre	15	42.9%	42.9	100.00
Total	35	100.0	100.0	

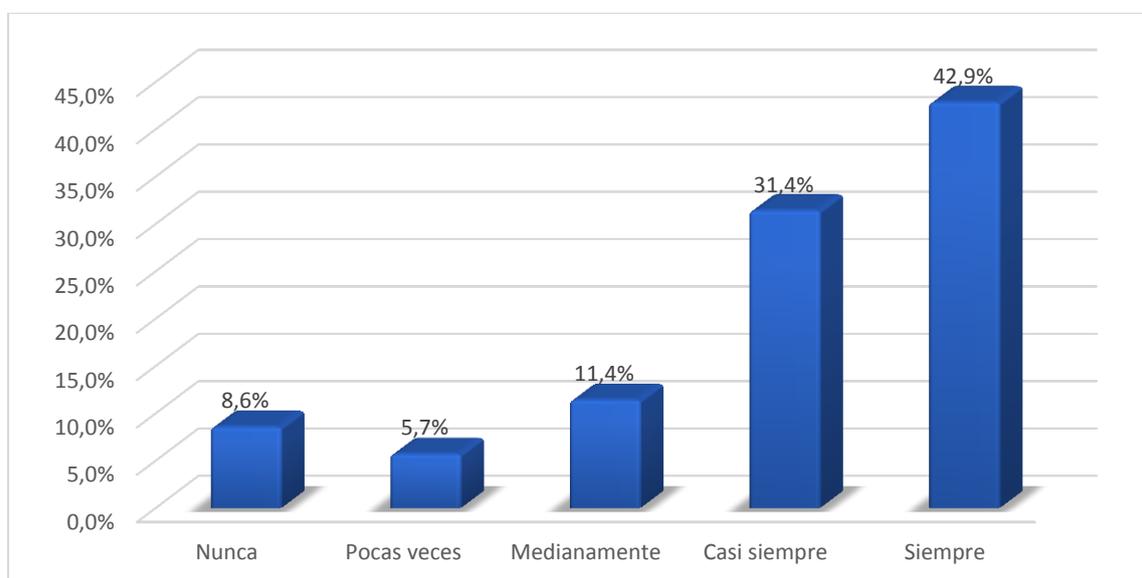


Figura 45. Gráfico de barras del ítem 13

#### Interpretación:

Observamos en la tabla 19 y en la figura 14, con un porcentaje de 42.9%, los colaboradores encuestados indican que siempre emite informe de mercadería defectuosa.

## 4.2. Prueba de hipótesis

ESCALA	CATEGORIA	
$r = 1$ $0,81 \leq r \leq 0,99$ $0,61 \leq r \leq 0,80$ $0,41 \leq r \leq 0,60$ $0,21 \leq r \leq 0,40$ $0,01 \leq r \leq 0,20$ $r = 0$	Correlación perfecta Correlación muy alta Correlación alta Correlación moderada Correlación baja Correlación muy baja No hay correlación	<b>CORRELACIÓN POSITIVA</b>
ESCALA	CATEGORIA	
$r = 0$ $-0,01 \leq r \leq -0,20$ $-0,21 \leq r \leq -0,40$ $-0,41 \leq r \leq -0,60$ $-0,61 \leq r \leq -0,80$ $-0,81 \leq r \leq -0,99$ $r = -1$	Correlación perfecta Correlación muy alta Correlación alta Correlación moderada Correlación baja Correlación muy baja No hay correlación	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA</b>

### Hipótesis general:

#### *Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)*

La gestión por proceso NO mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. Lima 2020.

#### *Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)*

La gestión por proceso SÍ mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. Lima 2020

*Nivel de significancia = 0.05 (Usual en la Ciencias Sociales)*

*Tamaño de muestra (n) = 35 colaboradores*

A continuación, en la tabla se presenta la correlación de Spearman para la hipótesis general:

Tabla 18.

*Correlación de Spearman para la hipótesis general*

		<b>Gestión por procesos</b>	<b>Productividad</b>
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,655
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	35

Conclusión:

A continuación, con el cruce de variable entre gestión por procesos y el de productividad, se observa la gestión por proceso SÍ mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. Lima 2020, y según el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 0.655, indica que la mejora es alta.

### **Hipótesis específica 1:**

#### *Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)*

Los procesos de compra NO mejoran directamente la productividad con referencia a los costos de producción de la empresa INGETRAFIC S.R.L, Lima 2020.

#### *Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)*

Los procesos de compra SÍ mejoran directamente la productividad con referencia a los costos de producción de la empresa INGETRAFIC S.R.L, Lima 2020.

*Nivel de significancia = 0.05 (Usual en la Ciencias Sociales)*

*Tamaño de muestra (n) = 35 colaboradores*

*A continuación, en la tabla se presenta la correlación de Spearman para la hipótesis específica 1:*

Tabla 19.

*Correlación de Spearman para la hipótesis específica 1*

		<b>Procesos de compra</b>	<b>Costos de producción</b>
Rho de Spearman	Procesos de compra	Coefficiente de correlación	0,457
		Sig. (bilateral)	0,000
	Costos de producción	Coefficiente de correlación	0,457
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	N
		35	35

Conclusión:

A continuación, con el cruce de variable entre procesos de compras y el de costos de producción, se observa la gestión por proceso SÍ mejora directamente el costo de producción de la empresa INGETRAFIC S.R.L. Lima 2020, y según el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 0.457, indica que la mejora es alta.

### **Hipótesis específica 2:**

*Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)*

Los procesos de inventario NO mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ; Lima - 2020.

*Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)*

Los procesos de inventario SÍ mejoran directamente la productividad de la empresa

INGETRAFIC S.R.L. ; Lima - 2020.

*Nivel de significancia = 0.05 (Usual en la Ciencias Sociales)*

*Tamaño de muestra (n) = 35 colaboradores*

*A continuación, en la tabla se presenta la correlación de Spearman para la hipótesis específica 2:*

Tabla 20.

*Correlación de Spearman para la hipótesis específica 2*

		<b>Procesos de inventario</b>	<b>productividad</b>
Rho de Spearman	Procesos de inventario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,044 . 35
	productividad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,821 0,000 35
			0,821 1,044
			. 35

Conclusión:

A continuación, con el cruce de variable entre procesos de inventario y el de productividad, se observa la gestión por proceso SÍ mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. Lima 2020, y según el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 0.821, indica que la mejora es alta.

### Hipótesis específica 3:

#### *Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)*

Los procesos de auditoría interna NO mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ; Lima - 2020.

#### *Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)*

Los procesos de auditoría interna SÍ mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. ; Lima -2020.

*Nivel de significancia = 0.05 (Usual en la Ciencias Sociales)*

*Tamaño de muestra (n) = 35 colaboradores*

*A continuación, en la tabla se presenta la correlación de Spearman para la hipótesis específica 3:*

Tabla 21.

*Correlación de Spearman para la hipótesis específica 3*

		<b>Procesos de auditoría</b>		<b>productividad</b>
Rho de Spearman	Procesos de auditoría	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,011 .	0,720 0,000
		N	35	35
	productividad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,720 0,000	1,011 .
		N	35	35

#### Conclusión:

A continuación, con el cruce de variable entre procesos de auditoría y el de productividad, se observa la gestión por proceso SÍ mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L. Lima 2020, y según el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 0.720, indica que la mejora es alta.

### 4.3. Discusión

La gestión por procesos mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L; puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.655. Esto tuvo coincidencia con los resultados que obtuvo Portalanza (2016), quien demostró que su diseño de un modelo de gestión estratégico operativo mejoro la productividad y calidad aplicado de la empresa eficientemente en un 88%.A demás, se notó una coincidencia con los resultados de Tinoco (2018) quien demostró que sus sistemas de gestión integrados orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de lima, son aceptados en un 87%. Asimismo, Solf (2019), quien demostró que sus procesos de gestión administrativa y mejora de la productividad en la empresa el mundo de las telecomunicaciones en un 60% sobre el aumento de la productividad en la empresa.

Los procesos de compra mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L; puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0,457. Esto tuvo coincidencia con los resultados que obtuvo Portalanza (2016), quien demostró que su diseño de un modelo de gestión estratégico operativo mejoro los procesos de compra y venta aplicado en la empresa eficientemente en un 88%.A demás, se notó una coincidencia con los resultados de Tinoco (2018) quien demostró que sus sistemas de gestión integrados enfocados a la compra de productos textiles, son aceptados en un 87%. Asimismo, Solf (2019), quien demostró que sus procesos de gestión comercial en la empresa el mundo de las telecomunicaciones en un 60% sobre el aumento de la productividad en la empresa

Los procesos de inventario mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L; puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.821. Esto tuvo coincidencia con los resultados que obtuvo Tinoco (2018), quien demostró que su sistema de gestión integrado orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de Lima, esta con un 87% de aceptación. A demás, se notó una coincidencia

con los resultados de Solf (2019), quien demostró que sus procesos de gestión administrativa y mejora de la productividad en la empresa el mundo de las telecomunicaciones en un 60% sobre el aumento de la productividad en la empresa.

Los procesos de auditoría interna mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L; puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.720. Esto tuvo coincidencia con los resultados que obtuvo Vicente y Chavez (2018), quien demostró que las competencias laborales, para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas en la productividad, específicamente en el logro de las metas programadas por las unidades orgánicas, que demuestran 44.54%. Además se notaron coincidencias con Solf (2019), quien demostró que los procesos de gestión administrativa y la mejora de la productividad en la empresa en el mundo de la telecomunicación esta con un 45.0%.

## Conclusiones

1. Por la hipótesis general, se ha determinado que la gestión por procesos mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L ; Lima - 2020; puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.655, lo cual evidenció la existencia de una correlación positiva media.
2. Con respecto a la primera hipótesis específica, se ha determinado que los procesos de compra mejoran directamente la productividad con referencia a los costos de producción de la empresa INGETRAFIC S.R.L, ; Lima - 2020; puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.457, lo cual evidenció la existencia de una correlación positiva media.
3. En la segunda hipótesis específica, se ha determinado que los procesos de inventario mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L, ; Lima- 2020, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.821, lo cual evidenció la existencia de una correlación positiva media.
4. En la tercera hipótesis específica, se ha determinado que los procesos de auditoría interna mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIC S.R.L, ; Lima - 2020, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.720, lo cual evidenció la existencia de una correlación positiva media.

## Recomendaciones

1. Se debería definir un plan de gestión de procesos que mejore la productividad; y la gestión de calidad, seguridad y medio ambiente de las grandes industrias. En otra dimensión espacial y temporal. Se establece que los sistemas de gestión influyen en alto grado en la productividad de las grandes empresas, mediante la gestión de procesos y la gestión integrada de la calidad, seguridad y el aspecto ambiental de dichas industrias.
2. Se debería realizar una auditoría interna para saber la productividad de la empresa, de igual manera con las dimensiones de cada variable de estudio. La conclusión general fue que se lograría determinar el aumento de mejora de la productividad en los procesos de gestión administrativa y también identificar las metodologías para la mejora continua de los procesos aumentando la mejora de la productividad de la empresa.
3. Se debería realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por calidad, para realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa, la propuesta de mejora se emplea para solucionar el análisis económico, concluyendo que es viable, obteniendo un VAN, lo cual demostrará que la empresa se beneficiará con el desarrollo de la gestión por procesos.

## Referencias

- Abate (2018); *Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado en la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios de limpieza para industrias de consumo masivo.*
- Aroca (2016); *La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo.*
- Barreda (2020); *Mejora de procesos en la producción de cochinilla para incrementar la productividad de la empresa agroexportadora carmín S.R.L. Arequipa.*
- Campos & Lao (2018); *Propuesta de mejora en el proceso de gestión humana basado en gestión del conocimiento para la mejora en la productividad en una empresa de la industria de plástico.*
- Cisneros (2017); *Implementación de la gestión de procesos para la optimización de la productividad laboral en la empresa Jordy Security S.A.C. San Isidro.*
- Coaguila (2017); *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.*
- Córdova & Saldaña (2019); *Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial ferretería Gorgy E.I.R.L., Jaen.*
- Criollo (2019); *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS E.I.R.L. en el área de producción.*
- Fuentes & Tovar (2019); *Diseño de un sistema de gestión de inventario para minimizar costos en una empresa comercializadora de repuestos automotriz.*

- Huamán (2019); *El control interno basado en el modelo coso I y su relación con el proceso de compras en el área de compras de la empresa de transportes cruz S.A.*
- Moreno (2018); *Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario en una empresa del sector minería y construcción (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).*
- Obispo (2019); *Propuesta de implementación de un sistema de control interno para el proceso de inventarios y su impacto en la gestión financiera de la clínica veterinaria pancho cavero. Lima.*
- Palacios (2019); *Aplicación de un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad y productividad de un producto de una empresa procesadora de alimentos balanceados.*
- Ponce (2016); *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil.*
- Portalanza (2016); *Diseño de un modelo de gestión estratégico operativo para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a la empresa ORGATEC.*
- Ramirez (2018); *Propuesta de mejora en la productividad de los procesos logísticos de una empresa distribuidora de libros.*
- Schwabe& Fuentes& Briede (2016); *Caracterización del proceso de diseño de productos de una empresa prestadora de servicios de diseño. Propuesta basada en un enfoque de procesos. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=496/49648868020>*
- Solf (2019); *Procesos de gestión administrativa y mejora de la productividad en la empresa el mundo de las telecomunicaciones.*
- Tinoco (2018); *Los sistemas de gestión integrados orientados a elevar la productividad de las grandes industrias textiles de lima metropolitana.*

Veliz & Alonso & Fleitas & Alfonso (2016); *Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso*. Revista Electrónica Educare, 20(3).

Vicente & Chávez (2020); *Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de un municipio provincial*. *Veritas et Scientia*, 8(2), pp. 1202 - 1210. Recuperado a partir de <http://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/137>

## Apéndice 01: Matriz de consistencia

**TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INGETRAFIK S.R.L. ; LIMA - 2020**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
¿De qué manera la gestión por proceso mejora la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020?	Determinar en qué medida la gestión por proceso mejora en la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020	La gestión por proceso mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020.	<i>Gestión por procesos</i>	<b>Enfoque</b>  Cuantitativo	<b>Técnica</b>  Encuesta
<b>problemas específicos</b>	<b>objetivos específicos</b>	<b>hipótesis específicas</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>Nivel de investigación</b>	<b>Instrumento</b>
¿En qué medida los procesos de compra mejoran la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020?	Determinar en qué medida los procesos de compra mejoran la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020.	Los procesos de compra mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020	Productividad	Explicativa	Cuestionario de encuesta tipo escala de Likert.
¿De qué manera los procesos de inventario mejoran la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020?	Determinar de qué manera los procesos de inventario mejora la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020.	Los procesos de inventario mejoran directamente la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020.		<b>Diseño de investigación</b>	
¿En qué medida los procesos de auditoría interna mejora la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L.; Lima - 2020?	Determinar en qué medida los procesos de auditoría interna mejoran la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020.	Los procesos de auditoría interna mejora directamente la productividad de la empresa INGETRAFIK S.R.L. ; Lima - 2020		No experimental	

Apéndice 02: Instrumento de investigación  
**CUESTIONARIO**

**INSTRUCCIONES:** Por favor de los supuestos o de la situación que aquí se presentan, marque con un aspa (x) aquel indicador con el que usted se identifica más.

Criterios de valorización	Nunca	Pocas veces	Medianamente	Casi siempre	Siempre					
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
<b>VARIABLE 1</b>	<b>GESTION POR PROCESO</b>									
<b>Dimensión 1: Proceso de compra</b>										
1	Cada que tiempo recibe la solicitud de compra									
2	Una vez recibida la solicitud de compra se emite la confirmación de la orden de compra									
3	Se revisa el stock de productos antes de confirmar la orden de despacho									
4	Se coordina con el área de despacho antes de confirmar la entrega del producto al cliente									
5	Con que frecuencia se rechaza los pedidos de compra									
<b>Dimensión 2: Proceso de inventario</b>										
6	Cada que frecuencia realiza el inventario manual									
7	Cada que tiempo realiza compras para abastecer su almacén									
8	Manejan el historial de productos que se saca del inventario									
9	Realizan reposición de mercadería al almacén									
10	Se distribuye manejo de inventario para el almacén									
<b>Dimensión 3: Proceso de auditoria</b>										
11	Cuenta con el manual de calidad									
12	Emite informe de mercadería defectuosa									
13	Consideras importante las capacitaciones por parte de la empresa									
<b>VARIABLE 2</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>									
<b>Dimensiones 1, 2 y 3: Productividad</b>										
14	Recibe reconocimiento por el trabajo que realiza en los últimos 7 días.									
15	La organización fomenta su desarrollo de desempeño.									
16	Cuenta con herramientas necesarias para llevar a cabo sus tareas.									

Apéndice 03: Ficha de Validación de Experto N° 1

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

### **I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del validador: MENDOZA URIARTE CHRISTIANCESAR

1.2. Grado Académico: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

1.3.1. Especialidad del validador: ESTADISTICO

1.3.2. Título de la investigación: GESTIÓN POR PROCESO PARA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA  
INGETRAFFIC S.R.L.2020.

1.3.3. Autor del Instrumento: JULEYSI GUIVAR

1.3.4 Instrumento: ENCUESTA

### Apéndice 04: Aspecto global del instrumento N° 1

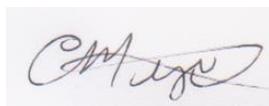
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 15 **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( x ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima. 9 de agosto del 2020



Firma del Experto Informante. DNI.

N.º ...10484075

Teléfono N.º 997236212

## Apéndice 05: Ficha de Validación de Experto N° 2

1

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: ..... ROJAS SUÑIZ, RICARDO MARCELO
- 1.2. Grado Académico: ..... Mg. Ing. Industrial
- 1.3. Institución donde labora: ..... Universidad Científica del Sur
- 1.3.1. Especialidad del validador: ..... Ing. Industrial
- 1.3.2. Título de la investigación: ..... Gestión por Procesos para Mejorar la Productividad de la Empresa INTEGRADIFIC S.R.L. 2020
- 1.3.3. Autor del Instrumento: ..... Emerson Pacheco Javer
- 1.3.4 Instrumento: ..... ENCUESTA.....

## Apéndice 06: Aspecto global del instrumento N° 2

## ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				/	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				/	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					/
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				/	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				/	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....

02, Septiembre del 2020



Firma del Experto Informante.

DNI. N.º.....

Teléfono N.º.....

42880959  
991679818

**Apéndice 07: Ficha de Validación de Experto N° 3****INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN****I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del validador: Rafael Atilio Flores Goycochea

1.2. Grado Académico: Magister..

1.3. Institución donde labora: Universidad Privada San Juan Bautista SAC..

1.3.1. Especialidad del validador: Economista.

1.3.2. Título de la investigación:

GESTIÓN POR PROCESO PARA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INGETRAFIK S.R.L. 2020.

1.3.3. Autor del Instrumento:

Heredia Clinton.

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA

### Apéndice 08: Aspecto global del instrumento N° 3

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.			x		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			x		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				x	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				x	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				x	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				x	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				x	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				x	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** ...15..... **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(x) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha, Lima 02 de Setiembre del 2020



Firma del Experto Informante.

\_\_\_\_\_  
DNI. N.° 09394756.  
Teléfono N.° 996812059.....

**Apéndice 09: Autorización de información****CARTA DE AUTORIZACION PARA EL USO  
DE INFORMACION**

Señores:

**Universidad Peruana de las Américas S.A**

Presente.-

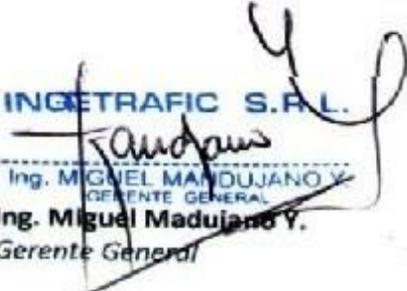
**Atención: Escuela de Administración y Gestión de Empresas.**

Nos es grato dirigirnos a ustedes para saludarlos cordialmente, asimismo expresarles que los bachilleres como: Juleysi Guivar Pérez identificada con DNI48322015, Jordan Clinton Heredia Sanchez identificado con DNI 72415540 y Emerson Alberto Panchillo Paucara identificado con DNI 70083974, realizaron sus estudios de investigación en nuestro establecimiento para optar el grado o título de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas.

Cabe mencionar que la empresa INGETRAFICS.R.L. fue objeto de estudio, por ello se les brindo información real y se le dio autorización para la recolección de datos.

Para constancia y validez en cumplimiento, firmamos el presente documento para los fines legales pertinentes.

Lima 07 de septiembre de 2020

  
INGETRAFIC S.R.L.  
Ing. MIGUEL MADUJANO Y.  
GERENTE GENERAL  
Ing. Miguel Madujano Y.  
Gerente General