



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“GESTION DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN
INVERSIONES MIMAR SAC LIMA ,2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Contador Público

Autor:

Yahir Roque Arteaga

Asesor:

Dr. CPC Claudio Iván Zegarra Arellano

<https://orcid.org/0000-0001-5012-9740>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Walter Christian Bernia León	41518214
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Melva Linares Guerrero	26704185
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Esther Saenz Arenas	08150222
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

V2 - GESTION DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN INVERSIONES MIMAR SAC LIMA ,2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
2	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
3	avances.pinar.cu Fuente de Internet	<1 %
4	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
5	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	<1 %
6	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mi madre, Irma Arteaga Prudencio, quien en vida fue la principal motivación para seguir con mis proyectos y que, hoy en día, gracias a todos sus consejos estoy encaminado a lograr muchos objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi madre por la plena confianza puesta en mí. Por enseñarme a que las grandes cosas se logran con mucho esfuerzo y que el tiempo es divino y oportuno.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	11
RESUMEN	13
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad problemática	14
1.1.1 Justificación	17
1.1.2 Antecedentes	18
1.1.3 Marco Teórico	25
1.2 Formulación del problema	33
1.2.1 Problema general	33

1.2.2 Problemas específicos	33
1.3 Objetivos	33
1.3.1 Objetivo general	33
1.3.2 Objetivos específicos	33
1.4 Hipótesis	34
1.4.1 Hipótesis general	34
1.4.2 Hipótesis específicas	34
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35
2.1 Tipo de investigación	35
2.2 Población y muestra	36
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.4 Procedimiento de recolección y análisis de datos	38
2.5 Aspectos éticos	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS	40
3.1 Fiabilidad de variables	40
3.2 Prueba de normalidad de variables	41
3.3 Análisis descriptivo	42

3.4 Análisis descriptivo por variables	69
3.5 Estadística inferencial	76
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	82
REFERENCIAS	88
ANEXOS	94

Índice de tablas

<i>Tabla 1:</i> _____	40
<i>Tabla 2:</i> _____	41
<i>Tabla 3:</i> _____	42
<i>Tabla 4:</i> _____	42
<i>Tabla 5:</i> _____	44
<i>Tabla 6:</i> _____	45
<i>Tabla 7:</i> _____	47
<i>Tabla 8 :</i> _____	48
<i>Tabla 9:</i> _____	49
<i>Tabla 10:</i> _____	51
<i>Tabla 12:</i> _____	52
<i>Tabla 13:</i> _____	53
<i>Tabla 14:</i> _____	54
<i>Tabla 15:</i> _____	56
<i>Tabla 16:</i> _____	57

<i>Tabla 17:</i>	59
<i>Tabla 18:</i>	60
<i>Tabla 19:</i>	61
<i>Tabla 20:</i>	63
<i>Tabla 21:</i>	64
<i>Tabla 22:</i>	65
<i>Tabla 23:</i>	67
<i>Tabla 24:</i>	68
<i>Tabla 25:</i>	69
<i>Tabla 26:</i>	70
<i>Tabla 27:</i>	72
<i>Tabla 28:</i>	73
<i>Tabla 29:</i>	74
<i>Tabla 30:</i>	75

Índice de figuras

FIGURA 1	44
FIGURA 2	45
FIGURA 3	47
FIGURA 4	48
FIGURA 5	49
FIGURA 6	50
FIGURA 7	52
FIGURA 8	53
FIGURA 9	54
FIGURA 10	56
FIGURA 11	57
FIGURA 12	58
FIGURA 13	60
FIGURA 14	61

FIGURA 15	62
FIGURA 16	64
FIGURA 17	65
FIGURA 18	67
FIGURA 19	68
FIGURA 20	69
FIGURA 21: RESULTADO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS.	70
FIGURA 22: RESULTADO DE LA DIMENSIÓN RECURSOS FÍSICOS.	71
FIGURA 23: RESULTADO DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN.	72
FIGURA 24: RESULTADO DE LA DIMENSIÓN COMPROMISO.	73
FIGURA 25: RESULTADO DE LA DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL.	74
FIGURA 26: RESULTADO DE LA DIMENSIÓN AMBIENTE LABORAL.	75

RESUMEN

La presente investigación, se realizó con el objetivo de determinar la relación de la gestión de procesos con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

Por otro lado, la metodología de investigación que se utilizó según su diseño fue descriptiva no experimental y correlacional. Asimismo, se utilizó el método cuantitativo con corte transversal. Para ello, se estableció una muestra de 28 colaboradores de la empresa Inversiones Mimar, por lo cual, se usó la técnica de la encuesta para recolectar los datos y como instrumento se utilizó un cuestionario de 20 preguntas. Las cuales 12 se direccionaron a la variable independiente (Gestión de procesos) y 8 a la variable independiente (Productividad). Por consiguiente, para procesar los datos se hizo uso del programa IBM SPSS, donde se hizo el análisis exhaustivo y las cuales nos dieron como resultado que existe una relación directa entre la gestión de procesos y la productividad de Inversiones Mimar SAC, 2021.

PALABRAS CLAVES: Gestión de procesos, Productividad, Recursos físicos, Planificación, Compromiso, Desempeño laboral, Ambiente laboral.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Actualmente, las organizaciones han cambiado en distintos aspectos, con el fin de mejorar el liderazgo de su representada y buscando la mejor estrategia que involucre el incremento de sus beneficios. Por ello, la capacidad de dirigir y gestionar no es lejano, por el contrario, ha sido cambiante y mejorado. Por lo cual, la gestión por procesos es la opción que están adoptando las compañías, con el fin de optimizar los distintos beneficios esperados. Según, Galvis y Gonzales (2014), como consecuencia de la globalización, las empresas enfrentan muchos y nuevos retos para afrontar a múltiples competencias que se encuentran en distintas regiones del mundo y poder brindar una rápida respuesta a los cambios dentro del mercado, por ello las empresas de distintos sectores le han dado más importancia y han empleado mayores recursos en la gestión de procesos de negocio.

Cabrera, León, Medina y Chaviano (2015), Las empresas a nivel internacional modifican su perspectiva administrativa y de gestión funcional a uno enfocado en procesos, a pesar que no es un fin en sí mismo, es una forma para que las empresas asuman de manera eficiente y eficaz los objetivos trazados. Por ello, resulta relevante establecer o gestionar procesos claros y oportunos que brinden valor agregado a las actividades que se realiza como empresa. Según, Llanes, Isaac, Moreno y Garcia (2014), Las compañías tienen la misión de convertir su gestión, con el fin de lograr una rentabilidad óptima. Asimismo, se desarrollan en un ambiente que se remodela de forma muy rápida y resulta importante estar alerta para asumir los cambios de

manera progresiva en tiempo factible, sin ver perjudicada la calidad de los productos o servicios. Por ello, para lograrlo es importante mejorar la estructura de procesos relacionado a complacer a los clientes y otros interesados, de ese modo, obtener el reconocimiento de la empresa como un todo.

En el contexto internacional, Estrada y De la nuez (2020), menciona lo siguiente, el turismo en Cuba requiere la correcta implementación de la calidad y prioriza analizar constantemente los servicios de alimentos y bebidas. Puesto que son relevantes para las personas al elegir una ruta turística y que en su mayoría genera el descontento de los clientes. El hotel Pinar del río, es una de las empresas que integra la sucursal Islazul Pinar del Rio, que busca perfeccionar su grado de competencia y su posicionamiento en el sector. Sin embargo, tras un estudio del proceso de gestión de servicio, se identificó que la gestión del servicio se enfoca en el cumplimiento de objetivos y funciones independientes. Lo cual, no favorece la integración de las áreas funcionales y de negocio. En consecuencia, esto repercute en la eficacia y la eficiencia de la gestión empresarial en general. Por lo tanto, se definió diseñar un procedimiento con enfoque a procesos, para el servicio de restauración que favorezca a la elevación de los niveles de eficacia y eficiencia de la gestión empresarial.

En el contexto nacional, según, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022), reportó lo siguiente, “en diciembre del año 2021, la actividad de restaurantes reportó una variación de **29,28%** en comparación con diciembre del año 2020, por el buen desempeño de sus componentes. **En 35,43% se incrementó el grupo de restaurantes, actividades de servicio de**

bebidas crecieron en 50,61% y en 6,07% se incrementaron otras actividades de servicio de comidas.”

Cabe recalcar que este incremento se fue dando, tras las flexibilidades post covid (avance de proceso de vacunación, ampliación de horarios, mayor aforo y otros). Asimismo, las fiestas de fin de año contribuyeron a este aumento.

Rodriguez et al. (2022), menciona que, a pesar de la situación idónea de la gastronomía en el Perú, se ha identificado carencias en la gestión de procesos en compañías del rubro de catering, que ofertan pescados y mariscos. Por lo tanto, se necesita que se subsanen estas deficiencias, sino arriesgarían su estadía en el mercado. Entonces, se sugiere el uso de las funciones administrativas como prioridad, para la viabilidad de la organización.

Según, Sandoval (2014), menciona que hay varios factores adicionales con respecto a los procesos de transformación que resulta importante investigar a detalle. Algunos de estos son los procesos de ajuste que se necesita en la cultura organizacional para obtener cambios razonables y permanentes, el comportamiento y el efecto de los colaboradores en la compañía frente a los cambios y como encaminarlas, los ritmos del cambio ocasionados por las decisiones de estrategia y sistema de la empresa, y otros temas que apertura ámbitos de gran valor e importancia. Por lo tanto, estos son temas aceptables para la gerencia en busca de la competitividad organizacional.

Mediante la presente investigación, en la empresa inversiones Mimar SAC, dedicada al rubro gastronómico. En la cual, brinda distintos platos marinos, cocteles y otros. Se ha detectado una tendencia de baja productividad, esto resulta a causa de que no se identifica una gestión de

procesos, para las funciones de los colaboradores y para el correcto servicio en horas de mayor demanda. A ello, la falta de implementación de recursos, inusual clima laboral y el descendente desempeño laboral, complican el estado óptimo de la organización. Por consecuencia, esto repercute en la productividad de la compañía, de manera negativa.

Las empresas son muy competentes como lo son sus procesos. La gran mayoría de empresas toman conciencia de esto y se enfocan en perfeccionarlos, de ese modo, evitar males que pueden ser recurrentes como: rendimiento deficiente, bajo enfoque al cliente, obstáculos a nivel de áreas, subprocesos inservibles por la falta de visión global del proceso, etc.

(Maldonado,2012). Por lo descrito anteriormente, se estableció la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la productividad de Inversiones Mimar SAC LIMA, 2021?

1.1.1 Justificación

En lo teórico, esta investigación se realiza, ya que se busca confirmar la trascendencia de la gestión de procesos en las organizaciones. A su vez, demostrar la importancia y relación que tiene con la productividad en la organización. Teniendo en cuenta que muchas empresas del mismo rubro al presentar una baja productividad, no optan por alinear sus procesos.

En lo práctico, esta investigación se realiza para demostrar la importancia y relación de estas variables, a Inversiones Mimar SAC. De ese modo, pueda aplicarse y mejoren los resultados de la empresa. Asimismo, de otras empresas del mismo rubro y tamaño.

En lo metodológico, la investigación podrá ser estudiada por otros investigadores que

quieran analizar este campo. Puesto que, las variables mencionadas, han sido validadas y con la total confiabilidad.

1.1.2 Antecedentes

Luyo (2023) en su estudio “Gestión de Procesos y Productividad de los Servicios en un centro de estudios preuniversitarios”, Miraflores, 2022. El objetivo es determinar si existe una relación entre la gestión de procesos y la productividad de los servicios universitarios en el centro universitario de aprendizaje preparatorio, Miraflores 2022. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo. Adicional a ello, el tipo de investigación fue de índole básico. Para recopilar información, utilizamos métodos de encuesta respaldados por dos herramientas validadas por expertos y altamente confiables aplicadas a una muestra de 70 encuestados. Los resultados muestran que la gestión por procesos se desarrolla principalmente en los niveles intermedio (14%) y avanzado (67%); así también se puede observar el comportamiento de la productividad de los servicios, pues esta variable se encuentra en un nivel medio y alto de 20% y 61%, respectivamente. También se demostró una correlación directa y fuerte entre la gestión de procesos y la productividad del servicio en el centro de investigación preuniversitario Miraflores 2022 ($0.01 < 0.05$; $Rho = 0.908$). En conclusión, al mejorar la gestión de procesos, la productividad del servicio mejorará significativamente.

Asimismo, Alccamari y Cuba (2019), con su objetivo general busca determinar si existe o no hay una relación significativa entre la administración eficiente de procesos y altos niveles de productividad en la industria que se encuentra ubicada en la ciudad de Arequipa. Se encontró que, las variables analizadas como gestión de procesos y la productividad laboral presentan una correlación positiva bien alta en el sector de heladerías, el coeficiente de Pearson para la relación es de 0.775 y se obtuvo una significancia de 0.000, entonces esto apoyaría la conclusión de que existe es tal relación. Esto se encontró determinando que, si hay tal correlación, existe una relación directa, es decir positiva alta entre la variable gestión de procesos y la variable productividad laboral en el área de heladería. En la misma línea, se demostró la investigación presenta una asociación positiva alta del diseño del mapa de procesos con la variable productividad laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.769 y una correlación significativa. Esto se descubrió en 2018. Se descubrió que este es el caso cuando existe una fuerte relación positiva entre el diseño del mapa de procesos y la producción de la fuerza laboral.

Advíncula (2019), investigando la relación que tuvo la gestión eficiente de procesos en la cantidad de producción producida por la empresa Mecatrónica & Control SAC fue el objetivo general del estudio. Al final se determinó que existe correlación entre la variable gestión de procesos y la variable nivel de productividad alcanzado por los empleados de la empresa mecatrónica & control SAC. Esta conexión fue identificada en relación con el nivel de productividad alcanzado por los empleados. Este fue el primer paso en el enfoque correcto, ya que el objetivo general era educar a las personas sobre el

comienzo, las herramientas y los roles de la gestión de procesos para que las empresas pudieran administrarse de manera más efectiva. Se pudo llegar a la conclusión que adquirir los conocimientos necesarios sobre la gestión en la organización permitiría realizar cambios y mejoras en todos los ámbitos, acercando a la organización al logro de las metas que se ha propuesto.

Hirpahuanca (2023), en su actual estudio Gestión por Procesos y Productividad en un Banco de Lima Norte, 2022; el objetivo fue determinar si existe relación entre las variables de gestión de procesos y la productividad en el Banco de Lima Norte, 2022. Los estudios realizados utilizaron métodos cuantitativos, tipos de investigación básica, se consideraron descriptivamente significativos al mismo nivel y se basaron en un diseño transversal no experimental. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando dos instrumentos validados por expertos y con alta confiabilidad, como en una muestra de 40 consultores bancarios. Los resultados mostraron la relación entre la gestión por procesos y la productividad en un banco del norte de Lima en el 2022; El índice de correlación Rho de Spearman alcanzó 0,801, que es una fuerte correlación positiva.

Carranza (2023) en su actual trabajo Gestión de Procesos para mejorar la productividad de la compañía P.A. Perú S.A.C., Lima 2021. En la cual, considera que la implementación de la gestión por procesos en la empresa P.A. Perú S.A.C promoverá la protección de sistemas de mejora continua para incrementar los niveles de productividad, con el objetivo de crear condiciones de trabajo rentables que permitan a los empleadores mantener altas utilidades, especialmente con un buen servicio al cliente. Para determinar el estado actual de la

productividad de la empresa, se realizó diagnósticos encuestando a los empleados de la organización, por ejemplo, para recopilar y analizar problemas recurrentes basados en la base de datos interna de su empresa para identificar con mayor precisión las deficiencias operativas o errores que afectan su productividad. Luego se desarrollaron las alternativas más convenientes utilizando el enfoque PHVA, que comienza observando la fase de planificación de la estrategia de la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Spearman, se observa que el valor de P es 0,041 y la significación con los criterios de decisión anteriores es menor al 5%, podemos encontrar que la correlación es 0,686, que pertenece a muy alta correlación, por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 , también obtenido con un nivel de confianza del 95%, estos resultados se encuentran dentro de los límites aceptables especificados en las pruebas. Finalmente, se encontró que, con la inclusión de la gestión por procesos, la productividad de P.A. Perú S.A.C., Lima 2021 mejora.

Choquecagua y Sotelo (2022), cuya investigación tiene como objetivo mejorar la productividad en las plantas procesadoras de naranja a través de la gestión de procesos, Lima 2021; Implementación de la gestión por procesos para aumentar la productividad de las empresas procesadoras de naranja, enfocándose en resolver problemas existentes de la productividad en etapas de auditoría, compras, e inventarios, con el objetivo de crear condiciones de trabajo favorables que permitan a los empleadores mantener altas ganancias y brindar un óptimo servicio al cliente. Con el fin de identificar el estado actual de la productividad; el diagnóstico se basa en el estudio de los trabajadores de la empresa y poder identificar con mayor precisión las brechas o errores que afectan la productividad de sus operaciones. La iniciativa de gestionar en base a

procesos es importante porque busca mejorar continuamente la productividad en compras, inventarios y auditoría. Es nada más, nada menos, usar la lógica, construir cosas con precisión. El resultado es que la gestión por procesos aumenta directamente la productividad, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,655. Se concluyó que la implementación de la gestión por procesos genera incremento en la productividad.

Febres (2022) en su actual estudio trata de analizar la relación entre la planificación estratégica y la productividad de una empresa automotriz de Piura en el 2022; se utilizó el método para recolectar información de 30 empleados. Tras el respectivo análisis, los resultados muestran que la planeación estratégica está significativamente correlacionada con la productividad, nivel de significación $=0.000 < 0.01$, coeficiente de correlación Rho de Spearman $=.826^{**}$, indicando una alta correlación con un nivel de 0.01. Asimismo, se establecieron relaciones significativas entre dimensiones de la planificación estratégica como la formulación de estrategias (Rho = $0,816^{**}$; $p=0,000 < 0,01$); implementación de la estrategia (Rho = $.720^{**}$; $p=0.000 < 0.01$); estimaciones de estrategia (Rho) = $0,902^{**}$; $p=0.000 < 0.01$) relacionado con la productividad de los empleados en la empresa automotriz de Piura en el año 2022. Por último, Se concluyó que la planificación estratégica sí está relacionada con la productividad, así como con la formulación de estrategias, la implementación de estrategias y la evaluación de estrategias.

Alfaro y León (2021) en su trabajo Planificación Estratégica y Productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Ascensión - 2019; el objetivo es vincular la planificación estratégica y la productividad laboral. Para ello se realizó un estudio de tipo aplicado con un nivel adecuado y un diseño no experimental, el cual también se utilizó como técnica para la variable estudiada en

relación a los trabajadores de la Municipalidad Distrital Ascensión con una muestra de 55 habitantes. El estadístico utilizado para medir la correlación entre variables es la rho de Spearman, que es igualmente aplicable a la relación entre las dimensiones de la primera variable de planificación estratégica (fase de análisis progresivo, fase estratégica, fase institucional y fase de seguimiento) según la normalidad de los datos. Nuevamente los resultados muestran que $\rho = 0.578^{**}$ está significativamente correlacionado con $(p=0.000)$ $p < 0.05$ concluyendo así que la planificación estratégica está significativamente relacionada con la productividad laboral.

Díaz y Quispe (2023) refiere lo siguiente, el presente estudio se realizó en la sede central del gobierno regional de Lima, específicamente para los colaboradores que fueron sustituidos legalmente por el poder judicial, con el objetivo general de verificar si existe relación entre el compromiso organizacional y productividad del trabajo. Por consiguiente, el principal resultado fue encontrar una relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la sede del gobierno regional de Lima en el año 2022, donde se observó un nivel de correlación Pearson R de 43,6%, la cual corresponde al nivel de significancia de la relación entre las dos variables. Por lo tanto, se determinó que estas dos variables, definidas como recursos importantes de la institución están directamente relacionadas, lo que significa que a medida que aumenta el nivel de la organización, aumenta la eficiencia del trabajo.

En el presente estudio, Alcívar (2021) destaca la importancia de la gestión por procesos en el sector mantenimiento de Agroindustria Sucroalcoholeras, empresas dedicadas a la producción de azúcar y alcohol a partir de la zafra de caña de azúcar. Los altos costos de mantenimiento, la mala asignación de métricas, la falta de una gestión adecuada de las

adquisiciones y la planificación del mantenimiento son los factores que afectan la productividad en la región, por lo tanto, estas empresas están tratando de mejorar de manera efectiva en varias etapas. El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la importancia de la gestión por procesos en las áreas de mantenimiento del sector agroindustrial y su impacto en la productividad del área a través del uso efectivo de los recursos. Teniendo en cuenta las necesidades de gestión de procesos en el campo del mantenimiento de la industria de procesamiento de productos agrícolas-alcohol de azúcar, el estudio concluye con una descripción detallada de la base teórica y metodológica del proyecto. Además, se menciona que, al utilizar el modelo de gestión por procesos, los jefes de proyecto podrán controlar y generar buenas prácticas de mantenimiento y organización en este ámbito, así como el correcto uso de la documentación, operaciones y gestión de recursos (personal, materiales y finanzas)

Changano (2022), en su estudio tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la auditoría operativa en la rentabilidad de la empresa de espectáculos Producciones S.A.C. rentabilidad. Lima 2021. Por tanto, el análisis correspondiente concluyó que existe una relación entre la auditoría operativa de la mencionada empresa y la rentabilidad. Según la tabla de coeficientes de correlación de Pearson, tiene un gran efecto (0,0790).

Delgado (2022) en el estudio de Grupo Opticentervisión S.A.C, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la ocurrencia de auditorías operativas en el proceso de compras y la rentabilidad de la empresa. Entonces, después del análisis, se puede ver que el proceso de adquisiciones se gestionó adecuadamente solo en el último trimestre. Luego se concluyó que la aplicación de auditorías operativas en el proceso de compras incide directamente en la

rentabilidad de la empresa, ya que al controlar el proceso de compras ayuda a reducir costos y posibles errores en la gestión de esta área.

1.1.3 Marco Teórico

Bases teóricas

VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS

Según, Maldonado (2012), La Gestión de procesos consiste en administrar la compañía apoyándose en los procesos. Teniendo en cuenta, que estos son una serie de actividades realizadas con el fin de brindar un valor adicional a un INGRESO y obteniendo un resultado, y una SALIDA que complazca las solicitudes por parte de los clientes.

Por su parte, Carrasco (2011), menciona que, la gestión de procesos es una disciplina de gestión que facilita a la gerencia de la empresa en todos los aspectos correspondientes, a su vez potencia los procesos de la organización, con el fin de lograr la confiabilidad del cliente. La estrategia organizativa contribuye los conceptos necesarios en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los expertos de procesos son facilitadores.

Tovar (2012), afirma que la gestión por procesos es un método para identificar, definir, conectar, optimizar, manipular y mejorar los procesos organizativos.

Asimismo, Sánchez y Blanco (2014), manifiesta que la administración por procesos es una manera minuciosa de ver la situación real de la organización. Además,

aprecia a la compañía como una estructura interconectada de procesos que aportan de manera conjunta a aumentar la percepción y satisfacción de los clientes, con respecto a la empresa.

Finalidad de la gestión de procesos

Según, Carrasco (2011), señala que la intención principal de la gestión por procesos es incrementar la productividad en las empresas. La productividad hace referencia a la eficiencia y el valor añadido para el cliente.

Andreu y Martínez (2011), confirma que el fin de la gestión por procesos es recopilar información predeterminada y lograr las metas establecidas, al mismo tiempo, evitar centrarse en tareas y métodos individuales.

Además, Bravo (2011), indica que la eficiencia, atención al cliente, calidad, productividad, entre otros, son aspectos a mejorar en la empresa y son el objetivo de la gestión por procesos. De ese modo, brindan variedad de posibilidades de acción sobre los procesos, ya sea mediante el diseño, documentación, modificación, eliminación o rediseño de estos: que ayudan a realizar pequeños cambios y permiten conocer lo que se hace y deja de qué forma, identificando puntos fuertes y débiles que permitan implementar métodos de mejora continua, sin necesidad de tener la perfección de manera inmediata.

Dimensiones de la gestión de procesos

Recursos físicos

Los recursos físicos, Son los activos físicos de la empresa, procesos de la organización, información y sabiduría, que están a la disposición y control de la organización, que, a su vez, favorece a idear estrategias de valor que permiten mejorar la eficacia y efectividad. (Acosta, Plata, Puentes y Torres, 2019).

Planificación

Morales y Peña (2020), sostiene que la planificación organizacional se centra en la habilidad para examinar el momento actual y real de la compañía, puesto que abarca el análisis de los resultados y situaciones que ofrece el mercado para implementar las metas y objetivos que propone la organización en el largo, mediano y corto plazo.

Compromiso

Moreno (2019), nos menciona que el compromiso empresarial tiene el fin de mejorar la relación entre los trabajadores y la empresa, a su vez busca fidelizarlos. De manera consecuente, generar un ambiente productivo y beneficiosa para ambas partes; cabe recalcar que existe diferencias entre las emociones de un trabajador hacia su empleo y el que tiene a su corporación.

VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Lopez (2013), Señala que la manera más eficaz para producir recursos comparándolos en dinero, volver rentables y con competencias a los trabajadores y sus organizaciones, es la productividad.

De igual modo, Lopez (2013, Sostiene que la productividad es la ejecución de las actividades de la compañía en el menor tiempo posible. Asimismo, indica que no solo es el tiempo que se establece para una modificación física, puesto que también hay modificaciones intelectuales que son abstractos. En otras palabras, hay mejoras intangibles (PROCESOS), que al ser mejoradas pueden generar productividad.

Según, Fontalvo, De la Hoz y Morelos (2018), la productividad se conoce como la vinculación entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción, en otras palabras, la vinculación de las salidas y las entradas. Asimismo, Medina (2010), comprende este factor como el modo en que se utilizan los factores de producción en la elaboración de productos y servicios, con el fin de complacer las necesidades de la ciudadanía. Además, afirma que es un factor estratégico en las empresas, ya que los productos y servicios no pueden ser competitivos si no se producen en óptimos niveles de productividad.

Dimensiones de la productividad

Desempeño laboral

Robbins y Judge, (2009), indica que el desempeño laboral abarca el desempeño que tienen los colaboradores realizado sus funciones dentro de la empresa, como consecuencia de las cualidades individuales. Por lo tanto, el grado de desempeño de cada colaborador puede determinar en decisiones por parte de la gerencia que favorezcan o perjudiquen al trabajador, a su vez esta decisión se verá reflejada en un incremento de la productividad del recurso humano. Es decir, que el desempeño de cada colaborador de la empresa cuando resulta óptimo, puede generar beneficios personales y a nivel laboral, ya que se refleja en la productividad.

Clima laboral

Arteaga, Flor, Pilligua y Christian (2019), sostiene que el clima laboral, y otros factores internos como el sistema, característica de la empresa y los colaboradores, generan un valor altamente dinámico que impacta de forma directa en los resultados de la empresa. Entonces, el desarrollo de cada colaborador en el trabajo, su rendimiento, productividad y satisfacción, va depender directamente del clima organizacional. Como se describe, el clima o ambiente laboral en una organización repercute en las funciones del colaborador, por ende, en su productividad.

Definiciones

Gestión: “La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados” (Rubio, 2012). Es importante gestionar las funciones asignadas, puesto que favorecerán al control y medición. Asimismo, beneficiarán a los objetivos que se quieren lograr.

Proceso: Es un conjunto de actividades interconectadas, que a partir de una o más entradas de material e información, dan lugar a una o más salidas de material o información con valor añadido (Angel, 2012). Entonces, cabe recalcar la importancia de un proceso, puesto que generan valor al realizar nuestras funciones; además, resultan relevantes en la gestión de la empresa.

Empresa: Es una entidad organizada que realiza actividades, según corresponda el rubro. Para satisfacer las necesidades existentes de la ciudadanía y obtener beneficio, mediante los factores de producción (Escrivá,2013). Cabe recalcar la importancia y fin de las entidades dentro de un mercado, ya que van perfeccionando sus actividades para lograr dichos beneficios.

Productividad: “Por productividad se entiende el grado de eficiencia de un proceso o un conjunto de procesos (Mir, 2013). Entonces, resulta relevante comprender el concepto de una de nuestras variables en la investigación, de ese modo, nuestra investigación será más determinante.

Eficiencia: La eficiencia mide el uso o la pérdida de energía, para hacer cambios en la materia, que es la otra cara de la misma moneda, su objetivo es reducir el desperdicio de

recursos tangibles e intangibles; incluyendo el tiempo y espacio. Por lo tanto, es un factor importante en la productividad (Herrera,2012). En otras palabras, la eficiencia tiene relevancia y cumple un papel importante, al querer lograr la productividad en la empresa.

Estrategia: “Significa la selección deliberada de un conjunto de actividades distintas para entregar una mezcla única de valor” (Porte, 2021). Por lo tanto, es significativo plantear estrategias dentro de la organización, puesto que va de la mano con la gestión implementada.

Planificación: Por lo general, la palabra planificación hace referencia a una manera de organizar una actividad, por ejemplo: planificar el trabajo del mes en una empresa (planificar el trabajo) y otras áreas donde se quiera planificar. Por lo tanto, se puede mencionar que la planificación tiene muchas aplicaciones y una de ellas es la economía (López, Mata y Becerra, 2018). De igual modo, que las definiciones ya mencionadas, la planificación no es lejano a nuestro estudio. Puesto que, está enfocado en obtener resultados y beneficios para la empresa.

Objetivos: Los objetivos son metas que se trazan para verificar el éxito de nuestras actividades. Asimismo, son referencias que se establecen para medir el esfuerzo en la realización de una función. Además, estos no necesariamente deben ser finalistas, puesto que se recomienda plantearlas de manera parcial y que nos permitan conocer la viabilidad con respecto al objetivo final (Chaparro, 2016). Dicho de otro modo, una organización debe planificar en base a objetivos, ya sean a nivel operacional y gerencial, todos enfocados en el objetivo general. Por ello, el alcance de este concepto, refuerza nuestra investigación.

Rentabilidad: “Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados “(Santiesteban,2011). Entonces, al igual que la productividad, la rentabilidad es un beneficio absoluto que toda entidad busca perfeccionar y lograr en los más altos estándares.

Auditoría operativa: “La auditoría operativa es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión. Según, el American Institute of Management, la auditoria operativa agrupa el conjunto de tareas que se realizan para la evaluación de la gestión administrativa en ciertos organismos” (Mas,2009). Por lo tanto, se puede precisar que la auditoria operativa es la que va medir y controlar las actividades realizadas dentro de la organización o; dicho de otro modo, la gestión implementada en las empresas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la productividad de Inversiones Mimar SAC LIMA, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre los recursos físicos con la productividad de Inversiones Mimar SAC LIMA, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la planificación con la productividad de Inversiones Mimar SAC LIMA, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso con la productividad de Inversiones Mimar SAC LIMA, 2021?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de procesos con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación de los recursos físicos con la productividad de

Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021

- Determinar la relación de la planificación con la productividad de

Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021

- Determinar la relación del compromiso con la productividad de

Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

La gestión de procesos se relaciona significativamente con la
productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

1.4.2 Hipótesis específicas

- Los recursos físicos se relacionan significativamente con la productividad de

Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

- La planificación se relaciona significativamente con la productividad de

Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

- El compromiso se relaciona significativamente con la productividad de

Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Según su enfoque

En la investigación se consideró un enfoque cuantitativo. Según, Bernal (2010), considera al enfoque cuantitativo como método tradicional o general, cuya relevancia es la evaluación y difusión de resultados. Asimismo, (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014) describe que el enfoque cuantitativo usa la recopilación de los datos con el fin de demostrar hipótesis enfocados en la medición numérica y el análisis estadístico.

Según su alcance

Por consiguiente, menciona que la presente investigación es de alcance transversal, ya que su fin es detallar variables y examinar su correlación en un momento determinado; es como identificar los sucesos de una situación existente. Por último, se realiza un estudio correlacional. Hernandez, Fernández y Baptista (2014), indica que este tipo de investigación tiene el fin de conocer la conexión o asociación que puede existir entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra. En algunas situaciones solo se investiga la asociación de dos variables, sin embargo, con regularidad se sitúan en el análisis entre tres, cuatro o más variables.

2.2 Población y muestra

Población

Según, Hernandez, Fernández y Baptista (2014), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Por lo tanto, La población está representada por **(35)** colaboradores de la empresa Inversiones Mimar SAC. Lima, 2021.

Muestra

Según, Hernandez, Fernández y Baptista (2014), la muestra es una parte de la población que se está investigando y de la cual se recopilarán datos, y que se tiene que determinar y precisar; asimismo, tiene que ser representativo de la población. La muestra se encuentra conformada por **(28)** colaboradores de la empresa Inversiones Mimar SAC. Lima, 2021. Adicional a ello, el estudio es de clase no probabilístico por conveniencia, ya que no se consideró al área gerencial de la empresa, con el fin de priorizar a las áreas operativas. En este tipo de muestras no probabilísticas, la elección de los componentes no va depender de la probabilidad, sino de bases asociadas con las características del estudio. Adicional a ello, el investigador o investigadores tienen la potestad de analizar el proceso pertinente y tomar la decisión que favorezca a la investigación. (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014)

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección

Según, Bernal (2010) En investigación, las bases de información son los individuos, los hechos o situación en sí, la documentación, etc. En tanto que, las esenciales técnicas que se utilizan para la recopilación de la información son: la encuesta, la entrevista y la observación. Por lo tanto, las técnicas implementadas en la investigación son la encuesta y el análisis de datos.

Según, Quispe (2013), “La encuesta es una forma de obtener datos directamente de la gente en una forma sistemática y estandarizada, por lo cual se aplica una serie de preguntas, las cuales deben ser estructuradas previamente”.

Instrumento de recolección

De la misma forma, para esta investigación se utilizó como instrumento de la primera técnica, el cuestionario. Asimismo, para la segunda técnica se usó la hoja de cálculo EXCEL y el software SPSS. De ese modo, recopilar información de los colaboradores de la empresa y conocer a detalle su perspectiva con respecto a las preguntas elaboradas en dicho instrumento. Se menciona que, el instrumento a utilizar en esta investigación es validado por experto con el grado de Magister. Adicional a ello, en base a la fiabilidad de nuestras variables, el Alfa de Conbrach refleja un coeficiente de 0.839 (variable dependiente) y 0.865 (variable independiente); por lo tanto, nuestro instrumento presenta una excelente confiabilidad.

Cuestionario: “Es un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un

lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador” (Córdova,2005).

Hoja de cálculo – EXCEL: “Es una aplicación distribuida por la suite de oficina Microsoft Office, que se caracteriza por ser un software de hojas de cálculo, utilizado en tareas financieras y contables. Es de aplicación para cualquier fórmula matemática y lógica.” (Perea, 2017).

Software SPSS: “Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias exactas, sociales y aplicadas, además de las empresas de investigación de mercado” (Perea, 2017).

2.4 Procedimiento de recolección y análisis de datos

Procedimiento de recolección de datos

En principio, se coordinó los tiempos de disponibilidad con cada colaborador de la empresa Inversiones Mimar SAC, de ese modo, no existan imprevistos al realizar el cuestionario. Asimismo, se explicó a cada colaborador el fin de esta práctica, además, se aclaró toda duda con respecto al material brindado. Por consiguiente, se procedió con la realización del cuestionario, por parte de los trabajadores de Inversiones Mimar. Cabe recalcar que el cuestionario se formuló con 20 preguntas, de las cuales doce se centran en la variable gestión de procesos, mientras que los ocho restantes en la variable productividad.

Procedimiento de análisis de datos

Se recibieron las respuestas de cada colaborador que resolvió el cuestionario, con el fin de poder evaluarlas. Por consiguiente, se registró dicha información en una hoja de cálculo, con el fin de organizar la información. De forma continua, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS. La cual nos brindó una mejor visualización de la información recopilada. Asimismo, el programa SPSS facilitó el análisis de cada respuesta de los trabajadores. Al mismo tiempo, se verificó los resultados que brindó el cuestionario, con el fin de lograr el objetivo de esta investigación. Adicional a ello, el programa mostró la fiabilidad de nuestras variables, la relación de las mismas, resultados por cada pregunta y permitió el análisis de las respectivas hipótesis (general y específicas). Lo antes mencionado, se visualiza a detalle, en las tablas y figuras de la investigación.

2.5 Aspectos éticos

Cabe recalcar que el estudio se realizó con todas las normativas establecidas y brindadas por nuestra institución educativa. Asimismo, se citó la información investigada, citado bajo la norma APA 7. Además, este trabajo de investigación se realizó con total honestidad y compromiso por parte de la empresa, ya que nos facilitó la información, tiempo y disponibilidad de sus colaboradores.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Fiabilidad de variables

Estadística de Fiabilidad: V1 Gestión de procesos

Tabla 1:

*Alfa de Cron Bach – variable
gestión de procesos*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,839	12

La Gestión de procesos presenta una Excelente Confiabilidad ya que el Coeficiente alfa de Cron Bach es 0,839. Se concluye que el instrumento es de buena Confiabilidad y se debe aplicar a la muestra definitiva de investigación.

Estadística de Fiabilidad: V2 Productividad laboral

Tabla 2:

*Alfa de Cron Bach – variable
productividad*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,865	8

La productividad laboral presenta una Excelente Confiabilidad, ya que el Coeficiente alfa de Cron Bach es 0,865. Se concluye que el instrumento es de buena Confiabilidad y se debe aplicar a la muestra definitiva de investigación.

3.2 Prueba de normalidad de variables

H0: Los datos del estudio tienen una distribución normal

H1: Los datos del estudio no tienen una distribución normal

Tabla 3:

Pruebas de normalidad de variables

	Prueba de Kolmogorov-Smirnov			Prueba de Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 (Gestión de procesos)	,357	14	,000	,735	14	,001
V2 (productividad)	,332	14	,000	,779	14	,003

Dado que la muestra encuestada de personas es menor que 50, el análisis se realizará en base a la prueba de Shapiro – Wilk. En correlación con las variables, se observa que el nivel de significancia es menor a 0.05, Sig < 0.05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar que los datos de la muestra no siguen una distribución normal, por lo cual para el estudio se aplicará la prueba de Rho Spearman.

3.3 Análisis descriptivo

Tabla 4:

Análisis de pregunta 1.
Pregunta 1. Usted considera que la empresa cuenta con instalaciones adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	14,3
	Casi nunca	8	28,6
	A veces	6	21,4
	Casi siempre	4	14,3
	Siempre	6	21,4
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron casi nunca la empresa cuenta con las instalaciones adecuadas; 21.4% manifestaron que a veces que la empresa cuenta con instalaciones adecuadas; el otro 21.4% manifestaron que siempre; el 14.3% manifestaron que nunca la empresa cuenta con instalaciones adecuadas y finalmente, el otro 14.3% (2) manifestaron que casi siempre que la empresa cuenta con instalaciones adecuadas

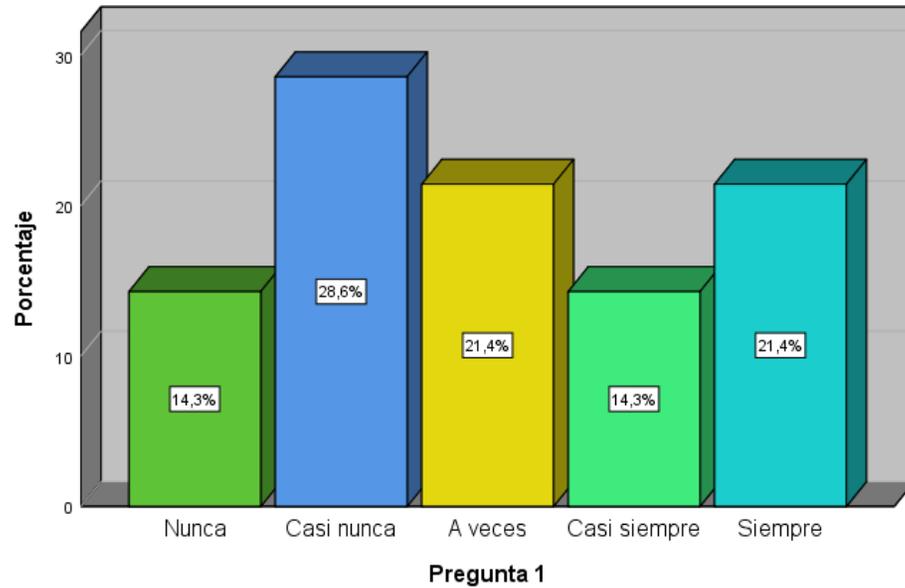


Figura 1

Tabla 5:

Análisis de pregunta 2.

Pregunta 2. Considera que el equipamiento de la empresa es moderno para el desarrollo de sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	21,4
	Casi nunca	6	21,4
	A veces	8	28,6
	Casi siempre	4	14,3
	Siempre	4	14,3
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron a veces Considera que el equipamiento de la empresa es moderno para el desarrollo de sus actividades; 21.4% manifestaron que casi nunca; el otro 21.4% manifestaron que nunca; el 14.3% manifestaron que casi siempre Considera que el equipamiento de la empresa es moderno para el desarrollo de sus actividades, el otro 14.3% manifestaron que siempre.

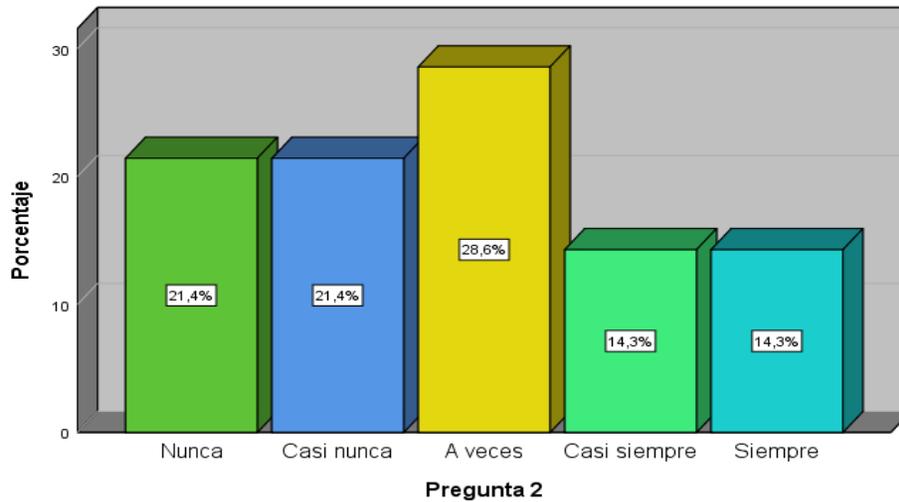


Figura 2

Tabla 6:

Análisis de pregunta 3.

Pregunta 3. Usted considera que los equipos y herramientas son modernos para sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	28,6
	Casi nunca	4	14,3
	A veces	12	42,9
	Casi siempre	2	7,1
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 42.9% contestaron que a veces los equipos y herramientas son modernos para sus actividades; 28.6% manifestaron que nunca; el 14.3% manifestaron que casi nunca, el 7.1% manifestaron que casi siempre, finalmente, el otro 7.1% manifestaron que siempre los equipos y herramientas son modernos para sus actividades.

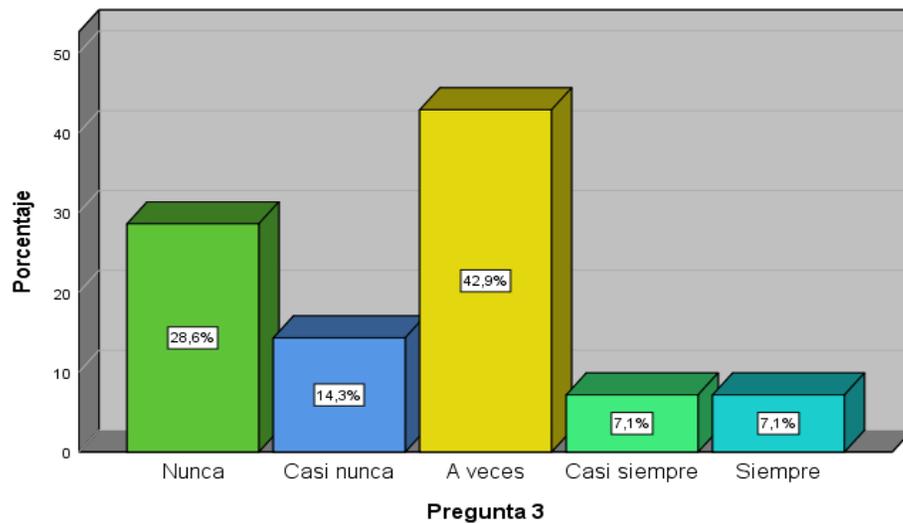


Figura 3

Tabla 7:

Análisis de pregunta 4.

Pregunta 4. Considera que los programas de computadora utilizados para el desarrollo de sus actividades son los más modernos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	35,7
	Casi nunca	8	28,6
	A veces	2	7,1
	Casi siempre	6	21,4
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 35.7% contestaron que nunca los programas de computadora utilizados para el desarrollo de sus actividades son los más modernos; 28.6% manifestaron que casi nunca; el 21.4% manifestaron que casi siempre; el 7.1% manifestaron que a veces lo establece y, finalmente, el otro 7.1% manifestaron que los programas de computadora utilizados para el desarrollo de sus actividades son los más modernos

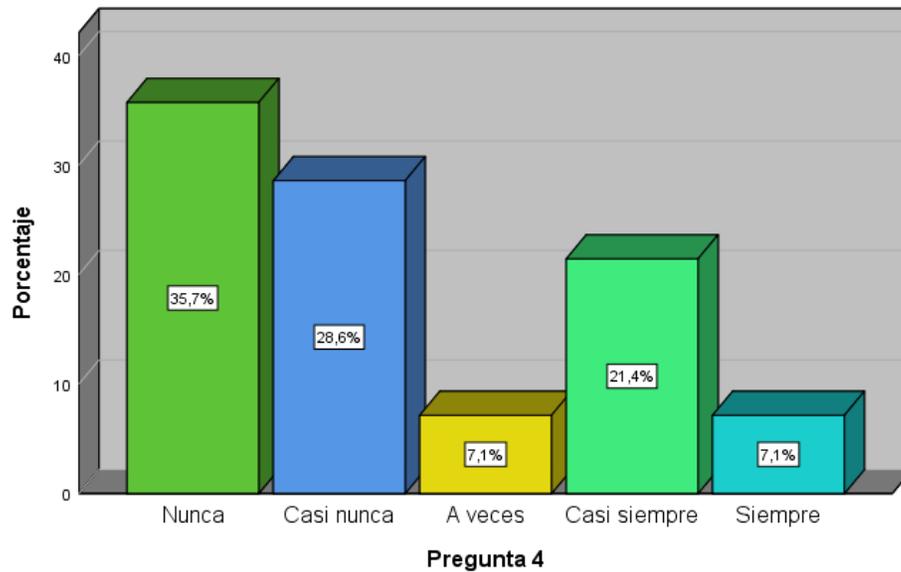


Figura 4

Tabla 8 :

Análisis de pregunta 5.

Pregunta 5. Considera que el cronograma de la empresa es el adecuado para el desarrollo de sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	35,7
	Casi nunca	6	21,4
	A veces	6	21,4
	Casi siempre	6	21,4
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 35.7% contestaron que nunca el cronograma de la empresa es el adecuado para el desarrollo de sus actividades; 21.4% manifestaron que casi nunca; el 21.4% manifestaron que a veces; el otro 21.4% manifestaron que casi siempre el cronograma de la empresa es el adecuado para el desarrollo de sus actividades.

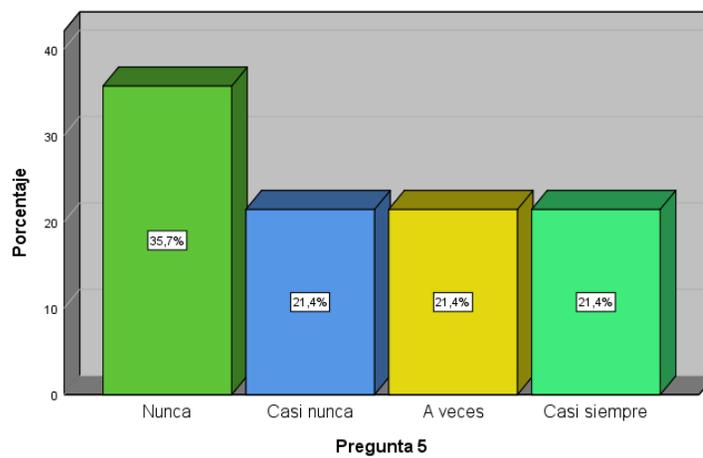


Figura 5

Tabla 9:

Análisis de pregunta 6.

Pregunta 6. Los procedimientos son evaluados y actualizados regularmente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	21,4
	Casi nunca	6	21,4
	A veces	8	28,6
	Casi siempre	6	21,4
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron los procedimientos son evaluados y actualizados regularmente; el 21.4% manifestaron que nunca; el 21.4% manifestaron que casi nunca; el otro 21.4% manifestaron que casi siempre y el 7.1% manifiestan que siempre los procedimientos son evaluados y actualizados regularmente

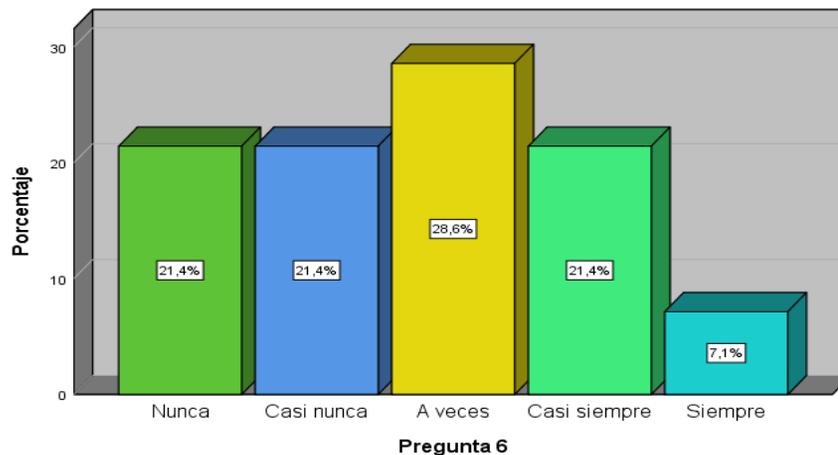


Figura 6

Tabla 10:

Análisis de pregunta 7.

Pregunta 7. Las tareas para el desarrollo de actividades se establecen regularmente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	28,6
	Casi nunca	4	14,3
	A veces	8	28,6
	Casi siempre	6	21,4
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron que a veces Las tareas para el desarrollo de actividades se establecen regularmente; el otro 28.6% contestaron que nunca; el 21.4% contestaron que casi siempre; 14.3% contestaron que casi nunca y el 7.1% contestaron que siempre las tareas para el desarrollo de actividades se establecen regularmente

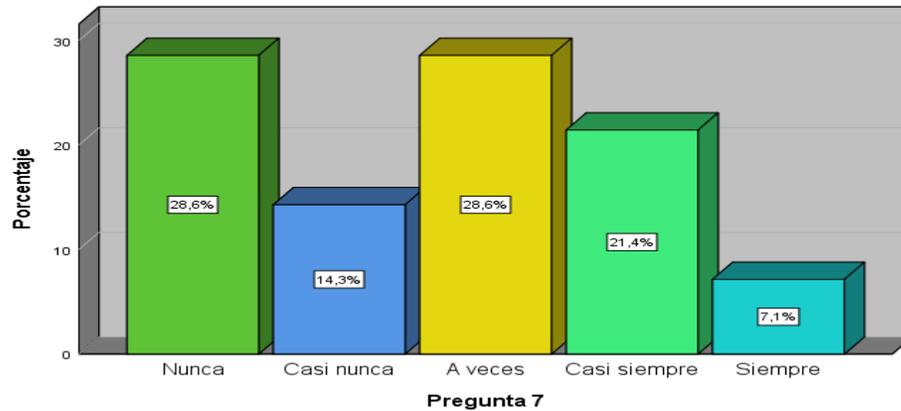


Figura 7

Tabla 11:

Análisis de pregunta 8.

Pregunta 8. Considera que se evalúa y controla el cumplimiento de actividades.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	21,4
	Casi nunca	4	14,3
	A veces	10	35,7
	Casi siempre	6	21,4
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 35.7% contestaron que a veces se evalúa y controla el cumplimiento de actividades; el 21.4% contestaron que nunca; el otro 21.4% (3) contestaron que

casi siempre; el 14.3% contestaron que casi nunca y el 7.1% contestaron que siempre se evalúa y controla el cumplimiento de actividades.

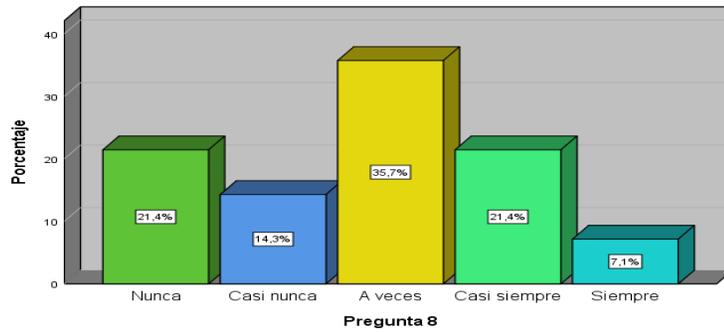


Figura 8

Tabla 12:

Análisis de pregunta 9.

Pregunta 9. Considera que los trabajadores tienen una actitud positiva para el desarrollo de actividades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	14	50,0
	Casi nunca	4	14,3
	A veces	2	7,1
	Casi siempre	6	21,4
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 50.0% contestaron que nunca los trabajadores tienen una actitud positiva para el desarrollo de actividades; el 21.4% contestaron que casi siempre; el 14.3% contestaron que casi nunca; el 7.1% contestaron que a veces y el 7.1% contestaron que siempre los trabajadores tienen una actitud positiva para el desarrollo de actividades.

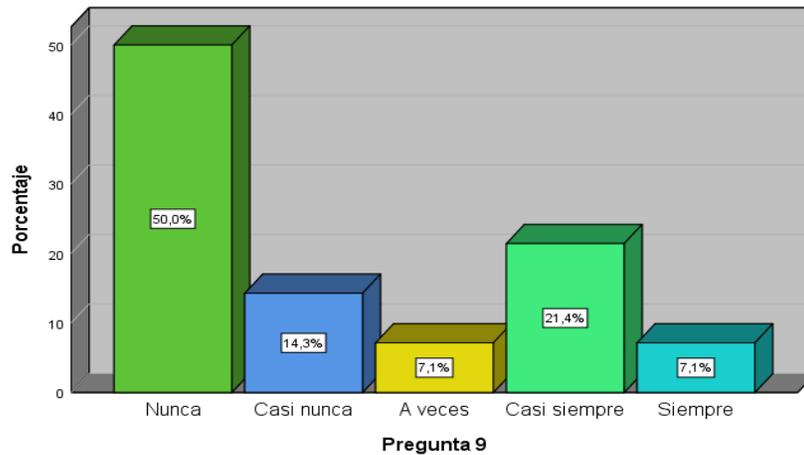


Figura 9

Tabla 13:

Análisis de pregunta 10.

Pregunta 10. Considera que la actitud entre los trabajadores con sus respectivos jefes es el adecuado para desarrollar las actividades de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	28,6
	Casi nunca	8	28,6
	A veces	4	14,3
	Casi siempre	4	14,3
	Siempre	2	14,3
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron que nunca la actitud entre los trabajadores con sus respectivos jefes es el adecuado para desarrollar las actividades de la empresa; el otro 28.6% contestaron que casi nunca la actitud entre los trabajadores con sus respectivos jefes es el adecuado para desarrollar las actividades de la empresa; el 14.3% contestaron que a veces; el 14.3% contestaron que casi siempre y el otro el 14.3% contestaron que siempre la actitud entre los trabajadores con sus respectivos jefes es el adecuado para desarrollar las actividades de la empresa

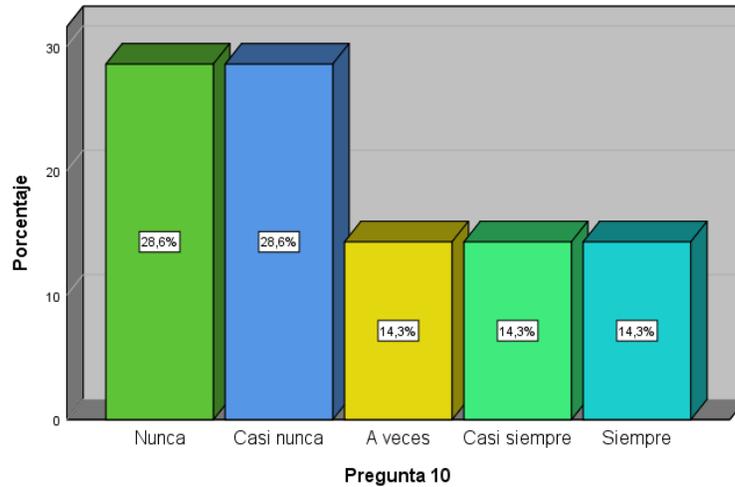


Figura 10

Tabla 14:

Análisis de pregunta 11.

Pregunta 11. Considera que los trabajadores tienen conocimiento sobre las actividades que se desarrollan en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	28,6
	Casi nunca	6	21,4
	A veces	8	28,6
	Casi siempre	6	21,4
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron que nunca los trabajadores tienen conocimiento sobre las actividades que se desarrollan en la empresa; el otro 28.6% contestaron que a veces; el 21.4% contestaron que casi nunca; y el otro el 21.4% contestaron que casi siempre los trabajadores tienen conocimiento sobre las actividades que se desarrollan en la empresa

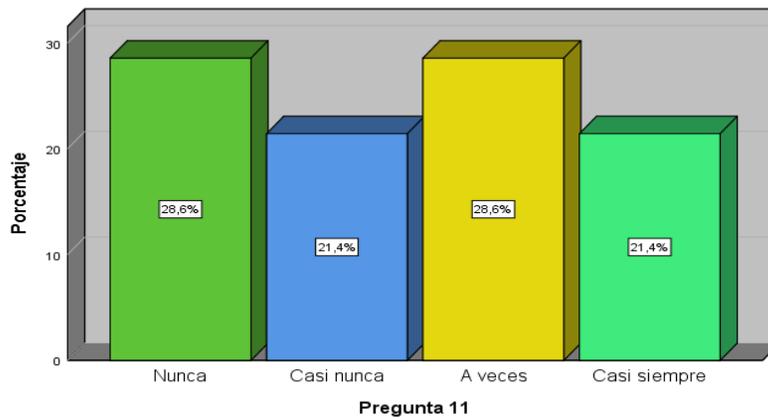


Figura 11

Tabla 15:

Análisis de pregunta 12.

Pregunta 12. Usted está al tanto de la misión y visión de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	21,4
	Casi nunca	4	14,3
	A veces	12	42,9
	Casi siempre	4	14,3
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 42.9% contestaron que a veces está al tanto de la misión y visión de la empresa; el 21.4% contestaron que nunca está al tanto de la misión y visión de la empresa; el 14.3% contestaron que casi nunca; el otro 14.3% contestaron que casi siempre y el 7.1% contestaron que siempre está al tanto de la misión y visión de la empresa.

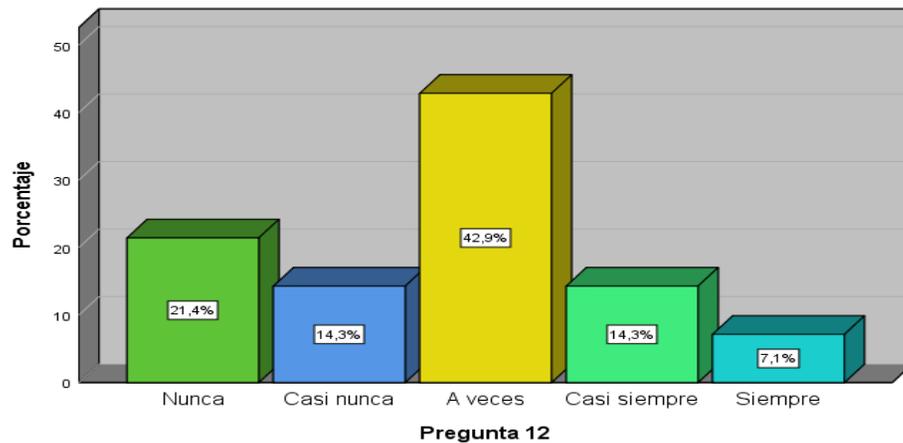


Figura 12

Tabla 16:

Análisis de pregunta 13.

Pregunta 13. Considera que las funciones distribuidas a los trabajadores ayudan en el desarrollo de las actividades de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	12	42,9
	Casi nunca	4	14,3
	A veces	4	14,3
	Casi siempre	6	21,4
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 42.9% contestaron que nunca las funciones distribuidas a los trabajadores ayudan en el desarrollo de las actividades de la empresa; el 21.4% contestaron casi siempre, el 14.3% contestaron casi nunca; el otro 14.3% contestaron a veces y el 7.1% contestaron que las funciones distribuidas a los trabajadores ayudan en el desarrollo de las actividades de la empresa.

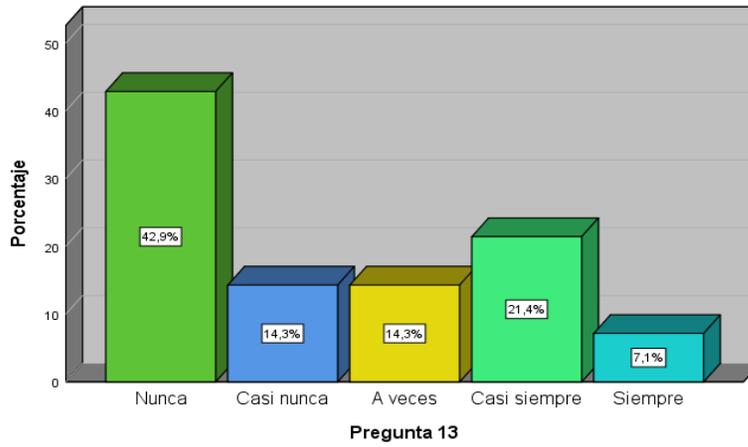


Figura 13

Tabla 17:

Análisis de pregunta 14.

Pregunta 14. Considera que las funciones y responsabilidades realizadas están de acuerdo a las expectativas de sus jefes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	21,4
	Casi nunca	8	28,6
	A veces	6	21,4
	Casi siempre	4	14,3
	Siempre	4	14,3
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron que casi nunca las funciones y responsabilidades realizadas están de acuerdo a las expectativas de sus jefes; el 21.4% contestaron nunca; el otro el 21.4% contestaron a veces; el 14.3% contestaron casi siempre y el otro 14.3% contestaron siempre las funciones y responsabilidades realizadas están de acuerdo a las expectativas de sus jefes

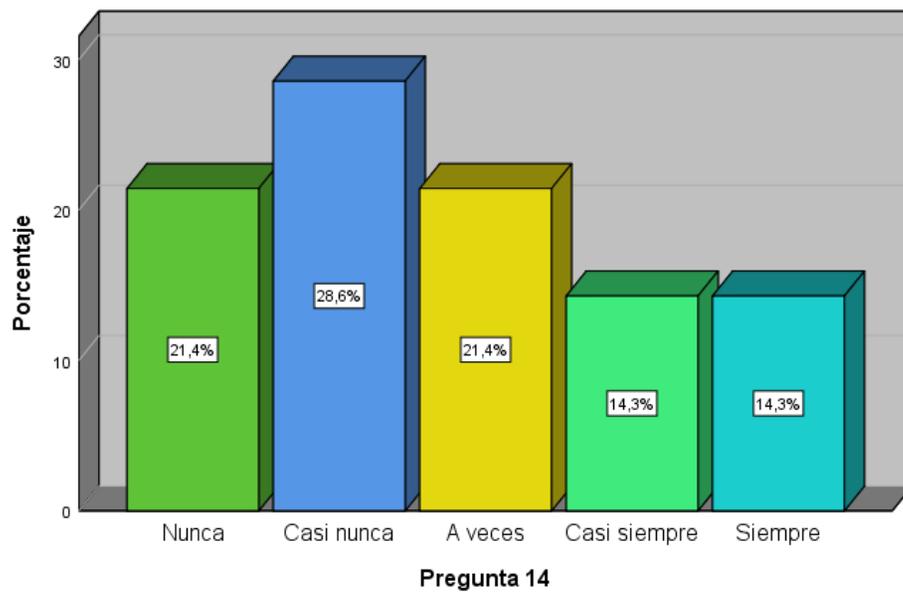


Figura 14

Tabla 18:

Análisis de pregunta 15.

Pregunta 15. Considera que las labores realizadas por los trabajadores para ayudar a sus compañeros son adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	21,4
	Casi nunca	6	21,4
	A veces	6	21,4
	Casi siempre	8	28,6
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron que casi siempre las labores realizadas por los trabajadores para ayudar a sus compañeros son adecuadas; el 21.4% contestaron nunca; el 21.4% contestaron que casi nunca; y el otro 21.4% contestaron que a veces y el 7.1% contestaron que siempre las labores realizadas por los trabajadores para ayudar a sus compañeros son adecuadas.

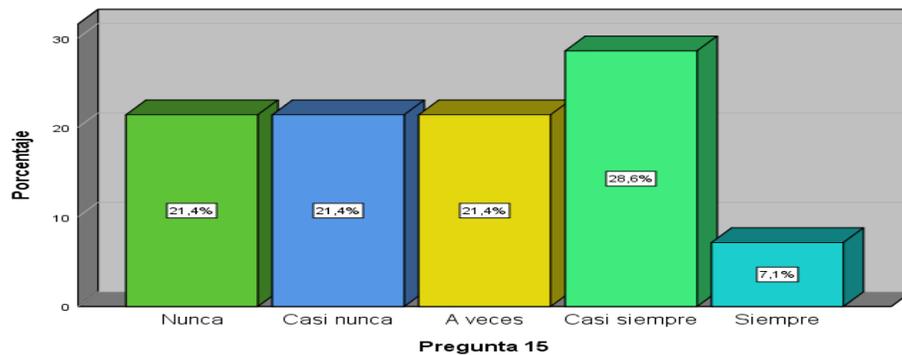


Figura 15

Tabla 19:

Análisis de pregunta 16.

Pregunta 16. Considera que los trabajadores presentan un desempeño adecuado para el desarrollo de sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	28,6
	Casi nunca	2	7,1
	A veces	6	21,4
	Casi siempre	10	35,7
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 35.7% contestaron que casi siempre los trabajadores presentan un desempeño adecuado para el desarrollo de sus actividades; el 28.6% contestaron nunca; el 21.4% contestaron que a veces; el 7.1% contestaron que casi nunca y el 7.1% contestaron que siempre los trabajadores presentan un desempeño adecuado para el desarrollo de sus actividades.

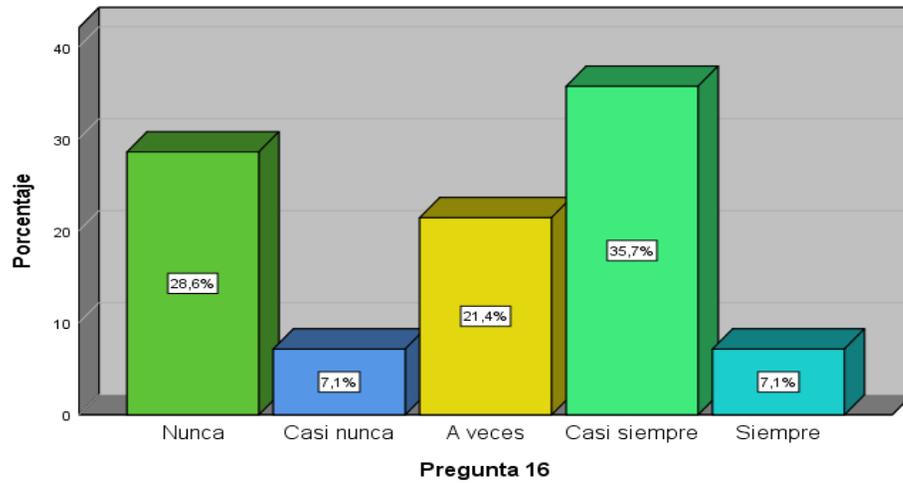


Figura 16

Tabla 20:

Análisis de pregunta 17.

Pregunta 17. La comunicación entre los trabajadores con sus jefes inmediato se realiza de manera horizontal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	28,6
	Casi nunca	2	7,1
	A veces	6	21,4
	Casi siempre	6	21,4
	Siempre	6	21,4
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron que nunca los trabajadores con sus jefes inmediato se realizan de manera horizontal; el 21.4% contestaron que a veces; el 21.4% contestaron que casi siempre; el 21.4% contestaron que siempre y el 7.1% contestaron que casi nunca los trabajadores con sus jefes inmediato se realiza de manera horizontal.

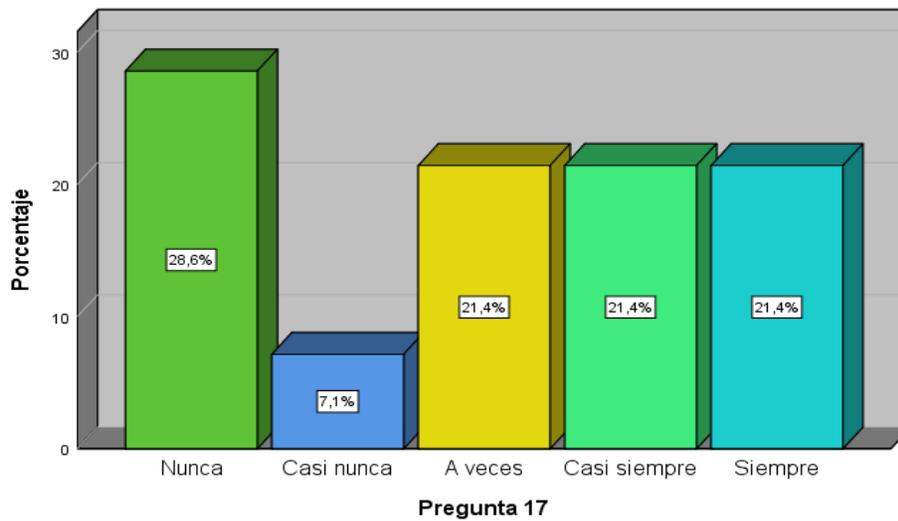


Figura 17

Tabla 21:

Análisis de pregunta 18.

Pregunta 18. Considera que existe una buena comunicación entre trabajadores de diferentes áreas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	28,6
	Casi nunca	8	28,6
	A veces	4	14,3
	Casi siempre	6	21,4
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron que nunca existe una buena comunicación entre trabajadores de diferentes áreas de trabajo; y el otro 28.6% contestaron que casi nunca; el 21.4% contestaron que casi siempre; el 14.3% contestaron que a veces y el 7.1% contestaron que siempre existe una buena comunicación entre trabajadores de diferentes áreas de trabajo.

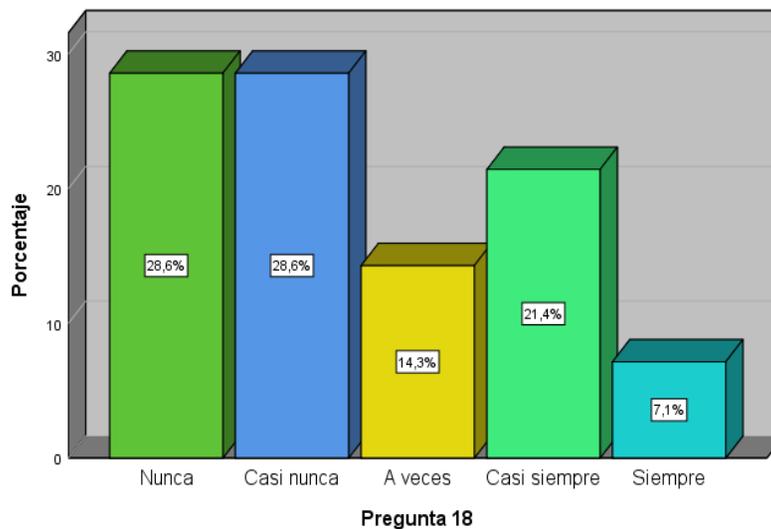


Figura 18

Tabla 22:

Análisis de pregunta 19.

Pregunta 19. Escucha sobre conflictos entre trabajadores con sus jefes inmediatos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	28,6
	Casi nunca	4	14,3
	A veces	4	14,3
	Casi siempre	6	21,4
	Siempre	6	21,4
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% contestaron que nunca escucha sobre conflictos entre trabajadores con sus jefes inmediatos; el 21.4% contestaron que casi siempre; el 21.4% contestaron que siempre; el 14.3% contestaron que a veces y el otro 14.3% contestaron que casi nunca escucha sobre conflictos entre trabajadores con sus jefes inmediatos.

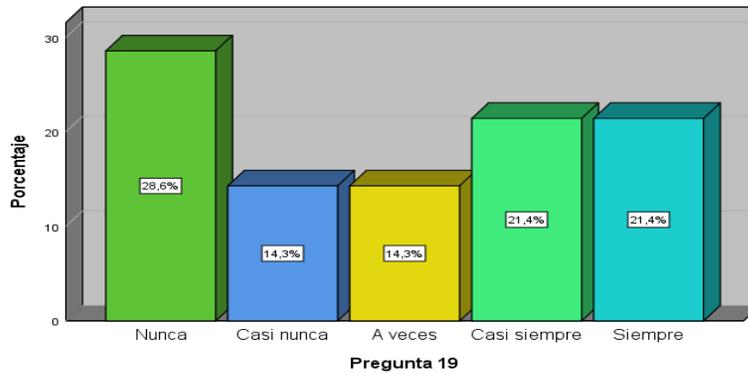


Figura 19

Tabla 23:

Análisis de pregunta 20.

Pregunta 20. Considera que existe conflictos entre los trabajadores con sus compañeros de trabajo en la misma área

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	28,6
	Casi nunca	4	14,3
	A veces	6	21,4
	Casi siempre	8	28,6
	Siempre	2	7,1
	Total	28	100,0

De los 28 encuestados: 28.6% consideran que nunca existe conflictos entre los trabajadores con sus compañeros de trabajo en la misma área; y el otro 28.6% consideran que

casi siempre; el 21.4% consideran que a veces; el 14.3% consideran que casi nunca y el 7.1% consideran que siempre existe conflictos entre los trabajadores con sus compañeros de trabajo en la misma área.

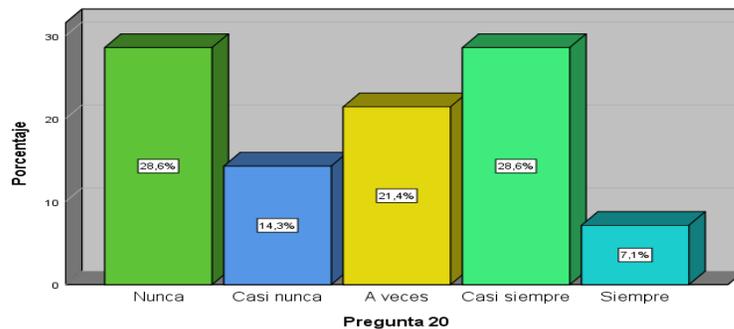


Figura 20

3.4 Análisis descriptivo por variables

Tabla 24:

Análisis descriptivo Variable independiente – Gestión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	14,3
	Regular	20	71,4
	Alto	4	14,3
	Total	28	100,0

Se observa, de la encuesta realizada a los trabajadores, frente a la variable gestión de procesos que, el 71.4% considera que la gestión de procesos de la empresa tiene un nivel regular, el 14.3% considera que tiene un nivel bajo y el otro 14.3% considera que tiene un nivel alto.

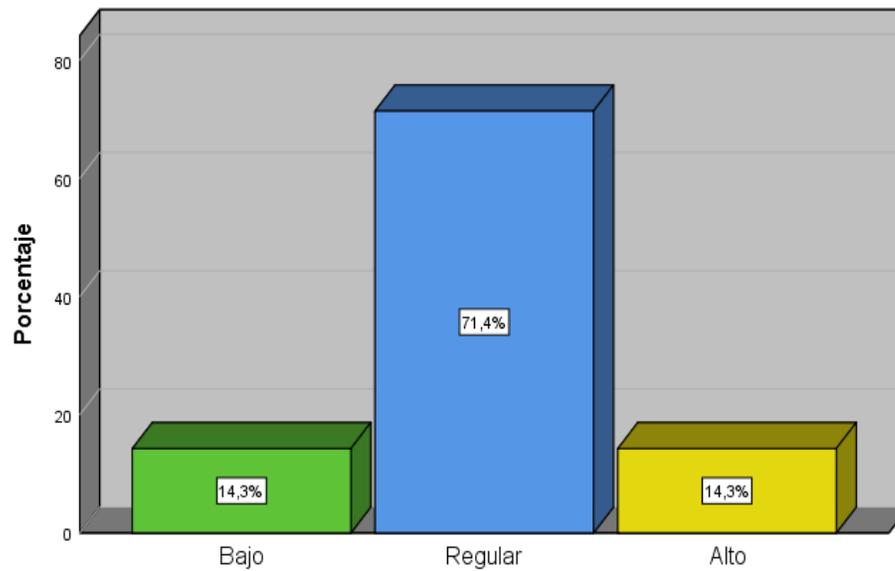


Figura 21: Resultado de la variable gestión de procesos.

Tabla 25:

Análisis descriptivo dimensión – Recursos físicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	21,4
	Regular	16	57,1
	Alto	6	21,4
	Total	28	100,0

Se observa, de la encuesta realizada a los trabajadores, frente a la dimensión recursos físicos, el 57.1% considera que los recursos físicos de la empresa tienen un nivel regular, el 21.4% considera que tiene un nivel bajo y el otro 21.4% considera que tiene un nivel alto.

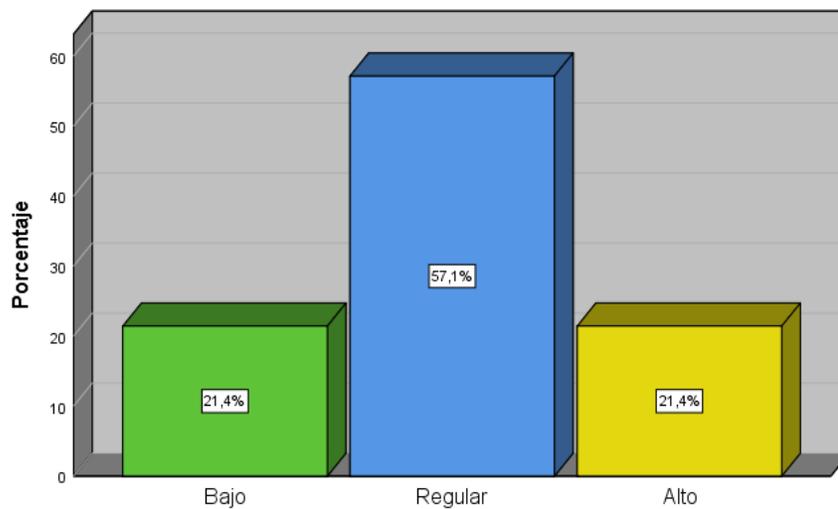


Figura 22: Resultado de la dimensión recursos físicos.

Tabla 26:

Análisis descriptivo dimensión –planificación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	21,4
	Regular	16	57,1
	Alto	6	21,4
	Total	28	100,0

Se observa, de la encuesta realizada a los trabajadores, frente a la dimensión planificación, el 57.1% considera que la planificación de la empresa tiene un nivel regular, el 21.4% considera que tiene un nivel bajo y el otro 21.4% considera que tiene un nivel alto.

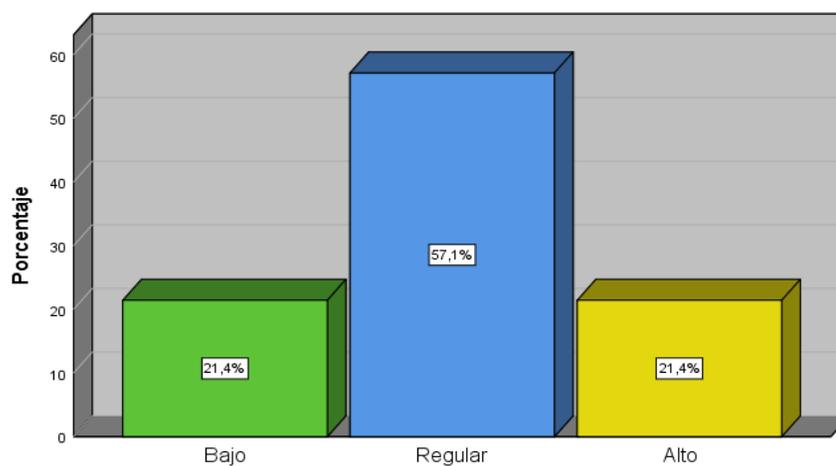


Figura 23: Resultado de la dimensión planificación.

Tabla 27:

Análisis descriptivo dimensión – compromiso.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	14,3
	Regular	18	64,3
	Alto	6	21,4
	Total	28	100,0

Se observa, de la encuesta realizada a los trabajadores, frente a la dimensión compromiso que, el 64.3% considera que el compromiso empresa tiene un nivel regular, el 21.4% considera que tiene un nivel alto y el 14.3% considera que tiene un nivel bajo.

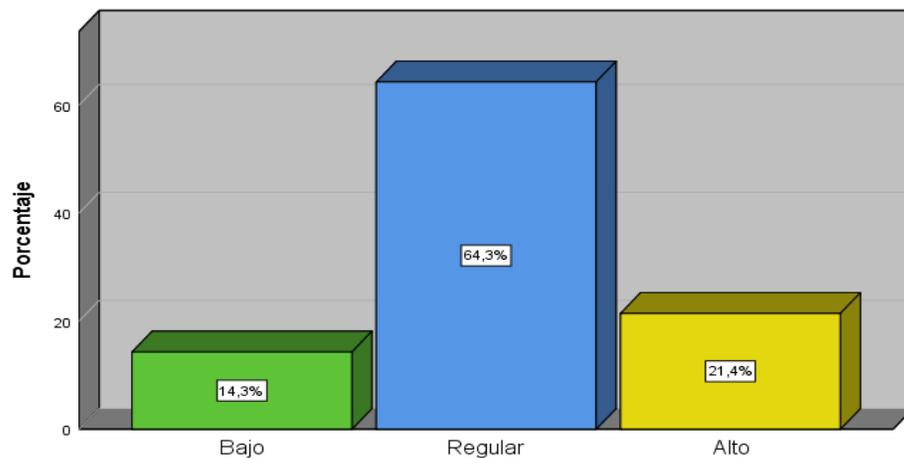


Figura 24: Resultado de la dimensión compromiso.

Tabla 28:

Análisis descriptivo variable dependiente dimensión – desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	14,3
	Regular	18	64,3
	Alto	6	21,4
	Total	28	100,0

Se observa, de la encuesta realizada a los trabajadores, frente a la variable desempeño Laboral que, el 64.3% considera que el desempeño laboral de la empresa tiene un nivel regular, el 21.4% considera que tiene un nivel alto y el 14.3% considera que tiene un nivel bajo.

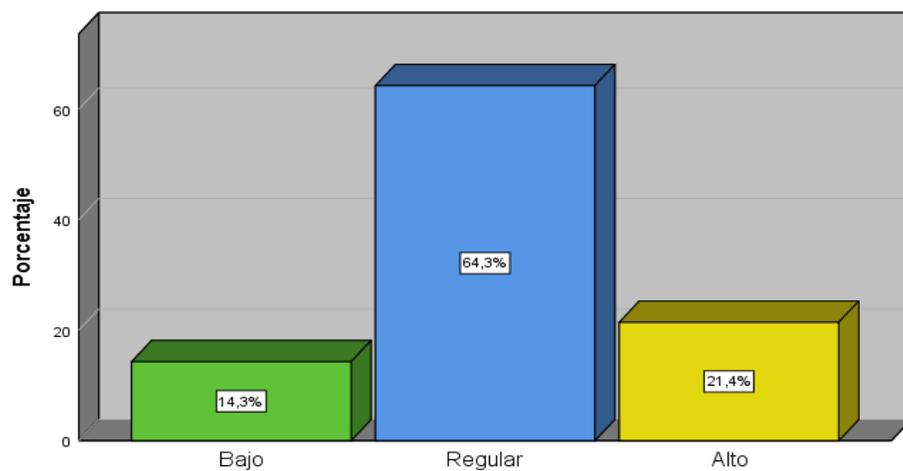


Figura 25: Resultado de la dimensión desempeño laboral.

Tabla 29:

Análisis descriptivo variable dependiente dimensión – ambiente laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	14,3
	Regular	20	71,4
	Alto	4	14,3
	Total	28	100,0

Se observa, de la encuesta realizada a los trabajadores, frente a la dimensión ambiente laboral que, el 71.4% considera que el ambiente laboral de la empresa tiene un nivel regular, el 14.3% considera que tiene un nivel alto y el otro 14.3% considera que tiene un nivel bajo.

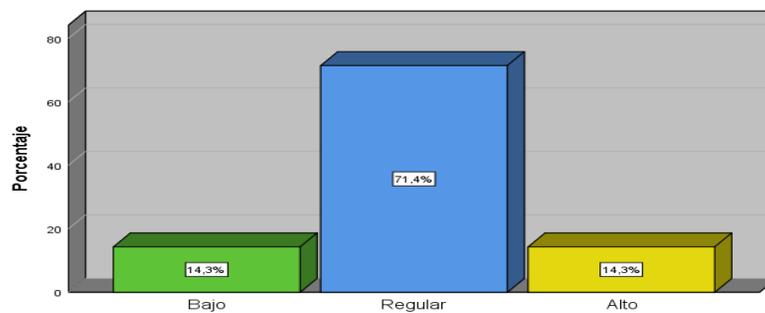


Figura 26: Resultado de la dimensión ambiente laboral.

3.5 Estadística inferencial

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Hipótesis General

H0: La gestión de procesos se relaciona con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

H1: La gestión de procesos no se relaciona con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

Tabla 31

Correlaciones

			V1 (gestión de procesos)	V2 (productividad)
Rho de Spearman	V1 (gestión de procesos)	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	14	14
	V2 (productividad)	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	14	14

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

Se evidencia que, el coeficiente de correlación entre las variables la gestión de procesos y la productividad es de +0.662, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, lo cual se corrobora observando la significancia hallada (Sig. =0.010) que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, evidenciando así que existe una relación entre la gestión de procesos en la productividad. En otros términos, cuando la gestión de procesos es mejor también mejora la productividad.

Hipótesis Específica 1

H0: Los recursos físicos no se relacionan con la productividad de Inversiones Mimar SAC.
LIMA, 2021.

H1: Los recursos físicos si se relacionan con la productividad de Inversiones Mimar SAC.
LIMA, 2021.

Tabla 32

Correlaciones

			V2 (Productividad)	V1_D1 (recursos físicos)
Rho de Spearman	V2 (productividad)	Coefficiente de correlación	1,000	,540*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	14	14
	V1_D1 (recursos físicos)	Coefficiente de correlación	,540*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	14	14

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se evidencia que, el coeficiente de correlación entre los recursos físicos y la productividad es de +0.540, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, lo cual se corrobora observando la significancia hallada (Sig. =0.046) que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, evidenciando así que existe una relación entre los recursos físicos y la productividad. En otros términos, cuando los recursos físicos aumentan, entonces la productividad también aumenta.

Hipótesis Específica 2

H0: La planificación no se relaciona con la productividad de Inversiones Mimar SAC.
LIMA, 2021.

H1: La planificación si se relaciona con la productividad de Inversiones Mimar SAC.
LIMA, 2021.

Tabla 33

Correlaciones

			V2 (productividad)	V1_D2 (Planificación)
Rho de Spearman	V2 (Productividad)	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	14	14
	V1_D2 (Planificación)	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	14	14

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

Se evidencia que, el coeficiente de correlación entre La planificación si se relaciona con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021 y está correlación es de +0.731, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, lo cual se corrobora observando la

significancia hallada (Sig. =0.003) que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, evidenciando así que existe una relación entre la planificación con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021. En otros términos, cuando la planificación de la empresa mejora, entonces la productividad aumenta

Hipótesis Específica 3

H0: El compromiso no se relaciona con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

H1: El compromiso se relaciona con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.

Tabla 34

Correlaciones

			V2 (compromiso)	V1_D3 (productividad)
Rho de Spearman	V2 (Productividad)	Coeficiente de correlación	1,000	,564*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	14	14
	V1_D3 (Compromiso)	Coeficiente de correlación	,564*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	14	14

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se evidencia que, el coeficiente de correlación entre compromiso y la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021 es de +0.564, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, lo cual se corrobora observando la significancia hallada (Sig. =0.036) que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, evidenciando así que existe relación entre el compromiso con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021. En otros términos, cuando el compromiso del proceso organizacional mejora entonces la productividad mejora.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Se pudo encontrar que existe una relación entre la gestión de procesos en la productividad. En otros términos, cuando la gestión de procesos es mejor también mejora la productividad. Este resultado concuerda con lo hallado por Alccamari y Cuba (2019), quienes encontraron que las variables gestión de procesos y la productividad laboral presentan una relación positiva alta en el sector de heladerías, el coeficiente de Pearson para la relación es de 0.775. En este sentido, se descubrió que este es el caso cuando existe una fuerte relación positiva entre el diseño del mapa de procesos y la producción de la fuerza laboral. De la misma manera, Advincula (2019), encontró que existe relación entre la gestión de procesos y el nivel de productividad alcanzado por los empleados de la empresa mecatrónica & control SAC. Asimismo, Luyo (2023), en su investigación en el sector educativo, demostró la existencia de una relación directa y fuerte entre la gestión por procesos y la productividad de servicios de la institución. Concluyendo que a medida que la gestión por procesos mejore, la productividad de servicios se incrementara de manera muy considerable. Por su lado, Hirpahuanca (2023), en su investigación enfocada en una empresa del rubro Bancario, confirma la existencia de una relación directa entre ambas variables, consiguiendo un índice de correlación Rho de Spearman de 0.801, calificado como correlación positiva muy fuerte.

Adicional a ello, Choquechua y Sotelo (2022), en su estudio a una empresa encargada de procesar naranjas, busca solucionar problemáticas en las áreas de auditoría, compras, inventario,

con el fin de que sean más productivas. Tras su investigación menciona la importancia de gestionar procesos en búsqueda de la productividad, en las áreas mencionadas. Por consiguiente, concluyó que la gestión de procesos mejora directamente la productividad, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.655, lo cual evidenció la existencia de una mejora alta. Por lo tanto, al implementar la gestión de procesos resulta en una mejora de la productividad.

Por otro lado, Changano (2022) en su investigación a la empresa espectáculo producciones SAC, busca verificar la influencia que tiene la auditoria operativa en la rentabilidad de la organización. Donde concluye mencionando la existencia y relación significativa entre ambos factores, por lo tanto, a una mejor auditoria operativa una mejor rentabilidad. Cabe mencionar, que, según lo mencionado en nuestras bases teóricas, la auditoria operativa controla y mide la gestión de las actividades en la empresa, de la cual podríamos desprender que, al tener los procesos de las actividades claros y fluidos, la auditoria operativa será más eficiente y en consecuencia generará beneficios a la empresa.

Por otro lado, se evidencia que el coeficiente de correlación entre la planeación y la productividad es de +0.731, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, evidenciando así que existe una relación entre la planificación con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021. En otros términos, cuando la planificación de la empresa mejora, entonces la productividad aumenta. Así mismo, Febres (2022), en su investigación en una empresa del rubro automotriz, determinó que la planeación estratégica se relaciona significativamente con la productividad con un

nivel de significancia $=0.000 < 0.01$ y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $=,826^{**}$, lo cual indica una correlación alta y significativa al nivel 0,01. De igual modo, Alfaro y León (2021), en su tesis de investigación, concluyó que la planificación estratégica se relaciona significativamente con la productividad laboral.

Se ha evidenciado que, el coeficiente de correlación entre el compromiso y la productividad es de $+0.564$, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, evidenciando así que existe relación entre el compromiso con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021. En otros términos, cuando el compromiso del proceso organizacional mejora entonces la productividad mejora, este mismo resultado se encontró en el estudio de Diaz y Quispe (2023), donde indica como resultado principal la existencia de la correlación entre el compromiso organizacional con la productividad laboral en la Sede central del Gobierno Regional de Lima, 2022, además, reiteró que estas variables son como recursos útiles para la institución. Es decir, se incrementa los niveles organizacionales también mejora la productividad del trabajo.

Conclusiones

Que el coeficiente de correlación entre las variables la gestión de procesos y la productividad es de $+0.662$, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, lo cual se corrobora observando la significancia hallada (Sig. $=0.010$) que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, evidenciando así que existe una

relación entre la gestión de procesos en la productividad. En otros términos, cuando la gestión de procesos es mejor también mejora la productividad.

Que el coeficiente de correlación entre los recursos físicos y la productividad es de +0.540, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, lo cual se corrobora observando la significancia hallada (Sig. =0.046) que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, evidenciando así que existe una relación entre los recursos físicos y la productividad. En otros términos, cuando los recursos físicos aumentan, entonces la productividad también aumenta.

Que el coeficiente de correlación entre la planificación y la productividad es de +0.731, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, lo cual se corrobora observando la significancia hallada (Sig. =0.003) que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, evidenciando así que existe una relación entre la planificación con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021. En otros términos, cuando la planificación de la empresa mejora, entonces la productividad aumenta.

Que el coeficiente de correlación entre el compromiso y la productividad es de +0.564, esto nos indica que hay una relación directa entre ambas variables, lo cual se corrobora observando la significancia hallada (Sig. =0.036) que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, evidenciando así que existe relación entre el compromiso con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021. En otros términos, cuando el compromiso del proceso

organizacional mejora entonces la productividad mejora.

Recomendaciones

Que, se implemente una gestión enfocada en procesos, que sean controlables y medibles en un tiempo determinado. En principio, estableciendo políticas internas que faciliten el funcionamiento laboral. Por consiguiente, que se establezcan procesos claros y precisos a nivel operativo (atención en salón / delivery / compras / Producción), que optimicen la realización de las funciones. Asimismo, establecer procesos de carácter gerencial y se pueda tener un plan de contingencia, ante situaciones fortuitas. Todo lo antes mencionado, con el fin de garantizar una mejora en la productividad de la empresa.

Que, se adquiera recursos tecnológicos y otros necesarios para las funciones realizadas por los colaboradores de la empresa. Inicialmente, con un sistema de pedidos vinculado, que facilite la atención en general y que esta sea más rápida, fluida y productiva.

Que, se realice planes a corto y largo plazo; y que estas favorezcan a alcanzar la productividad en temporadas de menor demanda. Que en lo general son en temporada de invierno y donde existe mayor descontento, por parte de los colaboradores. Puesto que, empiezan los retrasos en pagos de planilla y un desfavorable ambiente laboral.

Que, se brinde capacitaciones a los colaboradores, en cursos de interés y que

aporten al desarrollo de sus funciones. Asimismo, brindar bonos u otros equivalentes, a los trabajadores con mejor desempeño; además, se realicen encuestas de manera mensual a los colaboradores para poder recopilar opiniones y sugerencias que favorezcan los procesos de la empresa. De ese modo, se sientan comprometidos e involucrados con los objetivos de Inversiones Mimar.

REFERENCIAS

- Acosta-Medina, J. K., Plata-Gómez, K. R., Puentes-Garzón, D. E., & Torres-Barreto, M. L. (2019). Influencia de los recursos y capacidades en los resultados financieros y en la competitividad empresarial: una revisión de la literatura. *I+ D revista de investigaciones*, 13(1), 147-157.
- Advíncula Bardales, S. D. P. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la productividad de la empresa Mecatónica & Control SAC, Cercado de Lima, 2019.
- Alccamari Jaita, I. L. y Cuba Condori, P. C. (2019). La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018.
- Alcívar, M. F. (2021). La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad (Master's thesis, Guayaquil: ULVR, 2021.).
- Alfaro Gonzales, Y., & León Laurente, M. (2021). La planificación estratégica y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ascensión - Año 2019.
- Andreu, E., y Martínez, R. (2011). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Madrid: ESIC.
- Angel Maldonado, J. (2012). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. B - EUMED.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/51718>
- Arteaga Ureta., Flor María, & Pilligua Lucas, Cristhian Fabricio (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV (28), [fecha de Consulta 12 de

junio de 2022]. ISSN: 1900-5016. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Bernal, C. A. (2010). Metodología De La Investigación C/Cd (3.a ed.). Bogotá, Colombia:

PRENTICE HALL/PEARSON.

Bravo Carrasco, J. (2011). Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia). Evolución

Editorial. <https://silo.tips/download/gestion-de-procesos-alineados-con-la-estrategia>

Cabrera, Henry Ricardo, León, Alberto Medina, Medina, Dianelys Nogueira, & Chaviano,

Quirenia Núñez. (2015). Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales. Enfoque UTE, 6(4), 1-

22. <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.v6n4.75>

Carranza Ferreyra, W. E. (2023). Gestión por procesos para mejora de la productividad en la

empresa P.A. Perú S. A. C., Lima 2021.

Carrasco, J. B. (2011). Gestión de procesos. Santiago de Chile: Evolución SA.

Changano Mendoza De Cabrera, A. A. (2022). Auditoría operativa y la rentabilidad de la

empresa Espectáculo Producciones SAC, Lima, 2021.

Chaparro González, F. V. (2016). Dirección por objetivos. Editorial de la Universidad

Politécnica de Valencia.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/57416>

Choquecagua Suca, S. J., & Sotelo Uyhua, E. (2022). Gestión por procesos para mejora de la

productividad de una empresa procesadora de naranja, Lima 2021.

Córdoba, F. G. (2005). El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de

cuestionarios. Editorial Limusa.

Delgado Cabrera, S. E., & Paz Llanos, L. M. (2022). Auditoria operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Grupo Opticentervisión S.A.C – Trujillo.

Diaz Espinoza, J. J., & Quispe Garcia, G. S. (2023). Compromiso organizacional y productividad laboral en la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2022.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022).

<https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/585426-actividad-de-restaurantes-crecio-en-29-28-durante-diciembre-del-ano-2021>

Escrivá Monzó, J. (2013). Gestión de un pequeño comercio. McGraw-Hill España.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/50248>

Estrada Blanco, D., & de la Nuez Hernández, D. (2020). Gestión del proceso de restauración en el Hotel Islazul Pinar del Río. Avances, 22(1), 81-96.

Febres Chu, M. d. S. (2022). La planificación estratégica y la productividad en una empresa automotriz, Piura 2022.

Fontalvo Herrera, Tomás, De La Hoz Granadillo, Efraín, & Morelos Gómez, José. (2018). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. Dimensión Empresarial, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

Galvis-Lista, Ernesto A., & González-Zabala, Mayda Patricia. (2014). HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS DENEGOCIO Y SU RELACIÓN CON EL

CICLO DE VIDA DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO: UNA REVISIÓN DE
LITERATURA. Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 24(2), 37-55.

- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación: sexta edición. México.
- Herrera, J. L. (2012). Productividad. Estados Unidos: Palibrio.
- Hirpahuanca Berrocal, M. (2023). Gestión de procesos y productividad de una entidad bancaria de Lima Norte, 2022.
- Lopez Herrera, Jorge (2013). Productividad. Estados Unidos.
- López Calvajar, G. A. Mata Varela, M. D. L. C. & Becerra Lois, F. Á. (2018). Planificación de empresas. Editorial Universo Sur.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/120837>
- Luyo Yaya, D. A. (2023). Gestión por procesos y la productividad de servicios de un centro de estudios preuniversitario, Miraflores, 2022.
- Llanes-Font, Mariluz, Isaac-Godínez, Cira Lidia, Moreno-Pino, Mayra, y García-Vidal, Gelmar. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. Ingeniería Industrial, 35(3), 255-264.
- Maldonado, J. A. (2011). Gestión de procesos (o gestión por procesos). EUMED - Universidad de Málaga.
- Mas, J. (2009). La auditoría operativa en la práctica: técnicas de mejora organizativa. Marcombo.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/45906>

- Mir, P. (2013). Producción, productividad y crecimiento. Ediciones de la Universidad de Lleida.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/54523>
- Morales, L. O. S., Cum, R. L. O., & Peña, J. N. H. (2020). Gestión presupuestaria y planificación empresarial: algunas reflexiones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1704-1715.
- Moreno, Janeth Elizabeth Salvador. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, (35), 157-173. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
- Perea, L. E. V. (2017). Estadística descriptiva y probabilidad con Excel. Velp & Co.
- Porter, M. E. (2021). ¿Qué es la estrategia?
- Quispe Limaylla, A. (2013). El uso de la encuesta en las ciencias sociales. Ediciones Díaz de Santos
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.
- Rodríguez Pérez, A., Regalado Chamorro, M., Medina Gamero, A., Albarran Taype, R., & Pizarro Moncada, C. (2022). PROCESS AND MARKET MANAGEMENT IN RESTAURANTS THROUGH TRADITIONAL FISHING IN PERÚ. [GESTIÓN DE PROCESOS Y MERCADO A TRAVÉS DE LA PESCA ARTESANAL EN RESTAURANTES DE PERÚ] *Universidad y Sociedad*, 14(S5), 469-476. Retrieved from www.scopus.com
- Rubio Domínguez, P. (2012). Introducción a la gestión empresarial. B - EUMED.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/51529>

Sánchez, L., y Blanco, B. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar.

Dirección y Organización, 0(54), 54-71.

Sandoval Duque, José Luis. (2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de

valor. Estudios Gerenciales, 30(131), 162-171. Retrieved May 12, 2023, from

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-

[59232014000200008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232014000200008&lng=en&tlng=es)

Santiesteban Zaldívar, E. (2011). Análisis de la rentabilidad económica: tecnología propuesta

para incrementar la eficiencia empresarial. Editorial Universitaria.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/71436>

Tovar, A. (2012). CPIMC Un modelo de administración por procesos: De las estrategias del

negocio a la operación de los procesos. 2da. México D.F.: Panorama Editorial.

ANEXOS

Anexo N°1: Cuestionario

FACULTAD DE NEGOCIOS
CUESTIONARIO DE GESTION DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIONES: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1= Nunca
- 2= Casi Nunca
- 3= A veces
- 4= Casi Siempre
- 5= Siempre

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION DE PROCESOS

N° PREGUNTAS

	1	2	3	4	5
Recursos Físicos					
1	Usted considera que la empresa cuenta con instalaciones adecuadas				
2	Considera que el equipamiento de la empresa es moderno para el desarrollo de sus actividades				
3	Usted considera que los equipos y herramientas son modernos para sus actividades				
4	Considera que los programas de computadora utilizados para el desarrollo de sus actividades son los más modernos				
Planificación					
5	Considera que el cronograma de la empresa es el adecuado para el desarrollo de sus actividades				
6	Los procedimientos son evaluados y actualizados regularmente				
7	Las tareas para el desarrollo de actividades se establecen regularmente				
8	Considera que se evalúa y controla el cumplimiento de actividades.				
Compromiso					
9	Considera que los trabajadores tienen una actitud positiva para el desarrollo de actividades				
10	Considera que la actitud entre los trabajadores con sus respectivos jefes es el adecuado para desarrollar las actividades de la empresa				
11	Considera que los trabajadores tienen conocimiento sobre las actividades que se desarrollan en la empresa				
12	Usted está al tanto de la misión y visión de la empresa				

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD
N° PREGUNTAS

Desempeño Laboral		1	2	3	4	5
1	Considera que las funciones distribuidas a los trabajadores ayuda en el desarrollo de las actividades de la empresa					
2	Considera que las funciones y responsabilidades realizadas están de acuerdo a las expectativas de sus jefe					
3	Considera que las labores realizadas por los trabajadores para ayudar a sus compañeros son adecuadas					
4	Considera que los trabajadores presentan un desempeño adecuado para el desarrollo de sus actividades					
Ambiente Laboral						
5	La comunicación entre los trabajadores con sus jefes inmediato se realiza de manera horizontal					
6	Considera que existe una buena comunicación entre trabajadores de diferentes áreas de trabajo					
7	Escucha sobre conflictos entre trabajadores con sus jefes inmediatos					
8	Considera que existe conflictos entre los trabajadores con sus compañeros de trabajo en la misma área					

Gracias por completar el cuestionario

Anexo N°2: Matriz de consistencia

GESTION DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN INVERSIONES MIMAR SAC LIMA ,2021					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones		Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables (X)	Dimensiones (X)	
¿Cuál es la relación entre las variables gestión de procesos con la productividad de Inversiones Mimar SAC LIMA, 2021?	Determinar la relación de la gestión de procesos con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.	La gestión de procesos se relaciona con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.	X: Gestión de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Recursos físicos Planificación Compromiso 	Tipo de Investigación
					Cuantitativo
					Diseño de investigación
					Descriptiva No experimental
					Correlacional
					Técnica
Encuesta					
Instrumento					
Cuestionario					
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico	Variables (Y)	Dimensiones (Y)	Población
¿Cuál es la relación entre los recursos físicos con la productividad de Inversiones Mimar SAC LIMA, 2021?	Determinar la relación de los recursos físicos con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.	Los recursos físicos se relacionan con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.	Y: Productividad	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño laboral Ambiente laboral 	Todos los trabajadores la Empresa Inversiones Mimar SAC. Lima, 2021.
¿Cuál es la relación entre la planificación con la productividad de Inversiones Mimar SAC LIMA, 2021?	Determinar la relación de la planificación con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.	La planificación se relaciona con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.			Muestra
¿Cuál es la relación entre el compromiso con la productividad de Inversiones Mimar SAC LIMA, 2021?	Determinar la relación del compromiso con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.	El compromiso se relaciona con la productividad de Inversiones Mimar SAC. LIMA, 2021.			28 Colaboradores de la empresa Inversiones Mimar SAC. Lima, 2021
					Muestreo
					No probabilístico por conveniencia.

Anexo N°3: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente Gestión por procesos	Son los conocimientos, herramientas, actividades específicas programadas y realizadas en una organización en conjunto con las diferentes áreas beneficiando a la larga a los clientes y empresa.	Para determinar el nivel de gestión por procesos y sus respectivas dimensiones (Recursos físicos, Planificación, Compromiso). Se obtendrá de una encuesta aplicada a los colaboradores.	Recursos Físicos Planificación Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> ● Infraestructura ● Hardware ● Procedimiento ● Método de Trabajo ● Actitudes ● Conocimientos
Variable Dependiente Productividad	La productividad es el resultado del trabajo realizado obtenido con una buena planificación de las tareas de la organización.	Para determinar el nivel de productividad y sus respectivas dimensiones (Remuneración, Capacitación, desempeño, ambiente laboral). Se obtendrá de una encuesta aplicada a los colaboradores.	Desempeño Laboral Ambiente Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Funciones ● Servicio de calidad ● Comunicación ● Relaciones

Anexo N°4: Guía de evaluación de expertos

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"GESTION DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN INVERSIONES MIMAR SAC LIMA ,2021"			
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE – GESTIÓN DE PYME Y MYPE			
Apellidos y nombres del experto:	MG. Carlos Wong Lau			
El instrumento de medición pertenece a las variables:	GESTION DE PROCESOS / PRODUCTIVIDAD			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias:				
Firma del experto: DNI: 06617892 				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"GESTION DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN INVERSIONES MIMAR SAC LIMA ,2021"
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE – GESTIÓN DE PYME Y MYPE
Apellidos y nombres del experto:	CPC JUAN ANDRES CONTRERAS AGUILAR
El instrumento de medición pertenece a las variables:	GESTION DE PROCESOS / PRODUCTIVIDAD

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias:

Firma del experto:
DNI: 09689735



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"GESTION DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN INVERSIONES MIMAR SAC LIMA ,2021"			
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE – GESTIÓN DE PYME Y MYPE			
Apellidos y nombres del experto:	C.P.C. Clayder Ivon Amaro Zarzosa			
El instrumento de medición pertenece a las variables:	GESTION DE PROCESOS / PRODUCTIVIDAD			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>				
Firma del experto: DNI: 46911069 <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>				

Anexo N°5: Carta de autorización de uso de información de empresa

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL**



Yo, Maria Deanira Hurtado Guevara,

identificado con DNI o CE N° 3382771, como representante legal de la
empresa/institución: Inversiones Mimar SAC

con R.U.C. N°20492606104, ubicada

en la ciudad de Lima - Comas

OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) Yahir Roque Arteaga, con DNI/CE 47512352
2) _____, con DNI/CE _____

Egresado/s de la () Carrera profesional o () Programa de Posgrado de contabilidad y finanzas

para que utilice la siguiente información de la empresa: Documentación legal de la empresa, disponibilidad
y datos de los colaboradores y otros que sean necesarios.

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis o () Trabajo de
suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o () Título
Profesional. Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los
siguientes casos:

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional)
 - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas empresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o
cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.


Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE: 33827713

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos.
En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente;
asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda
ejecutar.


Firma del egresado (1)
DNI: 47512352

Firma del egresado (2)
DNI: