

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Gestión de Procesos y Productividad en la Empresa Constructora
y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Huancayo - 2017**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Huaman Rojas Delia
Bach. Zarate Gamarra Maryit Yenifer

Asesor : Mg. López Coz Kiko Richard

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 25.01.2018 - 24.01.2019

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA INVERSIONES
PERUVIAN S.A.C. HUANCAYO – 2017

PRESENTADA POR:

Bach. Huaman Rojas Delia
Bach. Zarate Gamarra Maryit Yenifer

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRA. MUNIVE ORREGO VILMA HERMELINDA

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

TERCER MIEMBRO : _____
MTRA. SANTIVAÑEZ CONTRERAS JESSICA

Huancayo, 25 de Noviembre del 2022

**GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA
INVERSIONES PERUVIAN S.A.C. HUANCAYO – 2017**

ASESOR:

LIC. KIKO RICHARD LOPEZ COZ

Dedicatoria

A Dios, por darnos sabiduría, fortaleza, salud y coraje y así fuera posible alcanzar este triunfo.

A nuestros padres por apoyarnos día a día, a nuestros hermanos por darnos fortaleza y su apoyo incondicional para alcanzar esta meta que inicia nuestra vida profesional y personal.

Delia y Maryit

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos con la salud, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en los momentos de debilidad.

A nuestra familia, por habernos brindado la oportunidad de formarnos en esta prestigiosa Universidad y ser el apoyo constante durante el desarrollo de nuestra profesión, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión; asimismo, A la empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, que está como caso de estudio, por permitirnos realizar la investigación al personal que es parte de ella.

Al Personal de planta de la empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C., por compartir su tiempo y permitirme conocer los datos requeridos para realizar la Tesis.

A mi asesor Mg. KIKO RICHARD LOPEZ COZ, quien compartió sus conocimientos y nos guio en el desarrollo de la presente investigación.

A todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron posible la ejecución de nuestra Tesis.

Delia y Maryit

Contenidos

Asesor:	;Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	;Error! Marcador no definido.
Contenidos	vii
Contenido de tablas	x
Contenido de figuras	xi
Resumen	xii
Abstrac	xiii
Introducción	xiv
CAPITULO I	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	21
1.3. Formulación del problema	21
1.3.1. Problema general	21
1.3.2. Problemas Específicos	22
1.4. Justificación	22
1.4.1. Justificación Social	22
1.4.2. Justificación Teórica	22
1.4.3. Justificación Metodológica	23
1.5. Objetivos de la investigación	23
1.5.1. Objetivo General.....	23
1.5.2. Objetivos Específicos.....	23
CAPITULO II	24

MARCO TEORICO	24
2.1. Antecedentes	24
2.2. Bases teóricas.....	29
2.3. Marco conceptual.....	45
CAPITULO III.....	47
HIPOTESIS	47
3.1. Hipótesis General.....	47
3.2. Hipótesis Específicos	47
3.3. Variables	48
CAPITULO VI.....	51
METODOLOGIA	51
4.1. Método de investigación	51
4.2. Tipo de investigación.....	52
4.3. Nivel de investigación.....	52
4.4. Diseño de la investigación	52
4.5. Población y muestra.....	53
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
b. Instrumento de Recolección de Datos.....	54
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	54
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	54
CAPITULO V.....	56
RESULTADO.....	56
5.1. Descripción de resultados	56
5.2. Contraste de la hipótesis	67
ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75

CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	82
ANEXOS.....	87
Matriz de consistencia.....	88
Matriz de operacionalización de variables.....	89
Matriz de operacionalización del instrumento.....	91
Confiabilidad y validez del instrumento.....	94
La data de procesamiento de datos.....	98
Consentimiento informado.....	¡Error! Marcador no definido.
Fotos de la aplicación del instrumento.....	106

Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Gestión por Procesos (agrupado)</i>	59
Tabla 2 <i>Valor (agrupado)</i>	60
Tabla 3 <i>Transformación (agrupado)</i>	61
Tabla 4 <i>Capacitación (agrupado)</i>	62
Tabla 5 <i>Productividad Laboral (agrupado)</i>	63
Tabla 6 <i>Motivación (agrupado)</i>	64
Tabla 7 <i>Competencias (agrupado)</i>	65
Tabla 8 <i>Compromiso (agrupado)</i>	66
Tabla 9 <i>Correlación entre Gestión de Procesos y Productividad Laboral</i>	69
Tabla 10 <i>Correlación entre las Gestión de Procesos y Motivación</i>	70
Tabla 11 <i>Correlación entre Gestión de Procesos y Competencias</i>	72
Tabla 12 <i>Correlación entre la Gestión de procesos y Compromiso</i>	74

Contenido de figuras

Figura 1 <i>Gestión por proceso</i>	32
Figura 2: Gestión de Procesos.....	59
Figura 3: Valor	60
Figura 4: Transformación	61
Figura 5: Capacitación	62
Figura 6. Productividad Laboral	63
Figura 7: Motivación	64
Figura 8: Competencias	65
Figura 9: Compromiso	66

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como título: Gestión de Procesos y Productividad en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Huancayo – 2017. En la cual se formuló el siguiente problema: ¿Cómo la Gestión de Procesos se relaciona con la productividad laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017? Teniendo como objetivo; Determinar como la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017. El procesamiento de datos se desarrolló en base a 28 preguntas en función a la muestra la misma que cuenta con 33 preguntas. Aplicando la prueba de hipótesis, utilizando el programa estadístico SPSS 24, se obtuvo como resultado que en el nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; por ser el más equilibrado y obteniendo la “rho” de Spearman con un nivel de 0.474^* y que según la tabla se estableció como correlación positiva débil, esto sujeto al P - valor $(0,011) \leq \alpha (0,05)$ rechazando la H_0 , demostrando de esta manera que existe relación significativa entre gestión de procesos y productividad laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

Palabras claves: Gestión de Procesos, Productividad Laboral, eficacia, objetivos organizacionales

Abstrac

The present research work has the title: Processes and Productivity Management in the Construction Company and Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Huancayo - 2017. In which the following problem was formulated: How the Process Management is related to the labor productivity in the Construction Company and Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. General Contractors, Huancayo - 2017? Having as objective; Determine how Process Management is related to Labor Productivity in the Construction Company and Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017. The data processing was developed based on 28 questionnaires based on the sample, which has 33 questions. Applying the hypothesis test with the use of the statistical program SPSS 24, we obtained as a result that the level of significance (alpha) $\alpha = 5\% = 0.05$; for being the most balanced and obtaining the "rho" of Spearman with a level of 0.474 * and that according to the table was established as a weak positive correlation, this subject to the P - value $(0.011) \leq \alpha (0.05)$ rejecting the H_0 , demonstrating in this way that there is a significant relationship between process management and labor productivity in the Construction Company and Consultora Inversiones Peruvian SAC Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

Keywords: Process Management, Labor Productivity, efficiency, organizational objectives

Introducción

Para todo tipo de empresa, los factores de organización se consideran como aspectos primordiales del desarrollo organizacional; pero esto no puede lograrse si no existe un orden establecido respecto al desarrollo de las diversas actividades; por lo mismo, alcanzar dicho orden implica realizar una adecuada gestión por procesos.

En la investigación se plantea la pregunta: ¿Cuál es la relación de la Gestión de Procesos con la productividad laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017?; este mismo posibilitó posteriormente el objetivo; Determinar como la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017. La ejecución del estudio se estableció el factor metodológico consistente en: un tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional y de un diseño no experimental y transaccional, con la que se posibilitó posteriormente las pruebas de hipótesis respectivas planteadas.

La investigación se desarrolló cumpliendo los componentes estructurales establecidos por la universidad, para una investigación de enfoque cuantitativo:

Capítulo I: se realizó el planteamiento de la realidad problemática y posteriormente se formuló; además, se desarrolló las justificaciones y el planteamiento de los objetivos.

Capitulo II; se determinó el planteamiento de los antecedentes para la investigación, considerando los aspectos nacionales e internacionales; se analizó cuidadosamente las bases teóricas respecto a las variables del estudio.

Capitulo III; se plantearon las hipótesis y además se desarrolló las definiciones de los conceptos y de los aspectos operacionales, de cada una de las variables.

Capitulo IV; se desarrolló el planteamiento metodológico, desde la determinación del método, tipo, nivel y diseño de la investigación.

Capítulo V; En la investigación, se procedieron a realizar el análisis de los datos obtenidos y con el uso de las estadísticas de prueba, se realizaron las pruebas de hipótesis.

Posterior a las acciones detalladas, se desarrollaron la discusión de los resultados, se elaboró las conclusiones y recomendaciones, se planteó las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el espacio territorial de las actividades en el sector de la industria de la construcción han generado recesión y posterior mejoramiento como todas las actividades de producción y servicio: según (Deloitte.com, 2018):

Desde 2014, la industria de la construcción europea ha salido de la recesión, y mostró un crecimiento moderado, propiciado por las reformas estructurales que se han realizado para fortalecer la recuperación económica y llevarla hacia un crecimiento sostenible. En este sentido, y de acuerdo con las previsiones de la comisión europea, existe una perspectiva positiva para el futuro más cercano.

Se puede observar entonces que es evidente la evolución financiera de las empresas de construcción. Considerando la información establecida en Deloitte.com, en el 2015 las ventas agregadas de las principales compañías y su índice de capitalización de mercado crecieron un 5% y un 21%, respectivamente.

“La internacionalización y la diversificación siguen desempeñando un papel importante en las estrategias del sector de la construcción. En el 2015 se mantuvieron en línea con el año anterior y representaron alrededor del 52% y el 24% de las facturaciones” (Deloitte.com, 2018)

La realidad no es muy diferente según la publicación: Bloomberg, “la construcción y el precio de las casas en Estados Unidos” (Gestion pe - Grupo El Comercio , 2017).

EE.UU. ha estado sediento de inventario, en parte porque los constructores disminuyeron la producción después de la crisis de la vivienda de la década pasada y muchas personas mayores están optando por permanecer en sus casas en lugar de mudarse a residencias más pequeñas.

La oferta de viviendas de segunda mano en el mercado a finales de junio cayó 7.1% respecto al año anterior, la 25ª caída anual consecutiva, según la Asociación Nacional de Agentes Inmobiliarios. “Las ventas de casas nuevas están subiendo, pero, en relación con la población general, siguen siendo bajas desde una perspectiva histórica”, dijo (M Doerner, E. Carrillo, & D. Larson, 2018)

William Doerner, economista sénior de la FHFA, estableció. “El apretado inventario es una explicación importante de por qué los precios de las viviendas han aumentado cada trimestre en los últimos seis años”, (Gestion pe - Grupo El Comercio , 2017)

El índice FHFA mide las transacciones de propiedades unifamiliares financiadas con hipotecas de propiedad o garantizadas por las firmas Fannie Mae y Freddie Mac patrocinadas por el gobierno estadounidense. Estos resultados mencionados orientan a mencionar que el sector construcción en este país está en crecimiento y mejora las opciones en el carácter global.

Otra realidad es la que se vive en nuestro país, donde se evidencia que las empresas constructoras se han visto envueltas en problemas de ejecución y administración de sus

recursos, que muchas veces se han solucionado, de manera improvisada sin aplicación de modelos administrativos, sin lograr involucrar a todos los componentes necesarios en la constructora, esto genera que se apliquen métodos clásicos y sus consecuencias se ven reflejadas en el nivel de productividad que estas alcanzan, y esto a la vez en el cumplimiento de gestión en relación a los clientes corporativos; a la vez, esta se relaciona con la gestión de procesos que la empresa viene aplicando en las utilidades, se evidencia pérdidas graves, ya sean éstas por proyecto o global, viéndose obligados a cambiar sus objetivos de mediano plazo a largo plazo, para seguir en el intento de sobrevivir a una competencia agresiva, moderna y con clientela más exigente.

Las organizaciones empresariales direccionadas a la construcción, son conjuntos de sistemas complejos e integrales conformados por el recurso más importante como son los recursos humanos conjuntamente con los recursos físicos, con la finalidad establecida y se constituyen en sistemas que interactúan entre sí, los mismos que se encuentran vinculados adecuadamente e interrelacionados activamente, cuando se quiere lograr una gestión de procesos eficiente y efectiva. (Velásquez Vásquez, 2000)

Es importante entonces considerar que para el desarrollo adecuado de los procesos en las organizaciones, es fundamental la participación del recurso humano.

“Las personas son recursos que hacen parte de todas las áreas de la organización, administrar personas es una tarea que existe en todas las áreas y niveles de la organización” (Chiavenato I. , 2011, p.10). Por tanto, se puede aplicar lo descrito como que la gestión de procesos en el ámbito empresarial puede entender como:

Conjunto de actividades que repercuten en los resultados de la organización.
Y para esto es necesario la administración basada en gestión de procesos que permita optimizar los recursos, costos y esfuerzos con la integración de todas

las áreas cuya gestión tienen aspectos y requisitos comunes con el fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, como nos menciona Es importante pensar que parte del éxito radica en la calidad y en la disponibilidad del factor humano. (Chiavenato I. , 2011)

La empresa viene a ser una organización, que obtiene recursos económicos de los accionistas y los emplea en la ejecución de obras para la obtención de beneficio, ya que gran parte de lo obtenido se retribuye a los accionistas para remunerar al capital aportado.

La principal razón de ser una empresa constructora viene a ser la ejecución de obras el mismo que es respaldado mediante los contratos que se realizan. Siendo objeto del contrato la ejecución de la obra brindando la calidad requerida, en el plazo estipulado en el contrato realizado. Teniendo muy en cuenta los plazos y la calidad a brindar ya que son compromisos de la Empresa Constructora con su Cliente.

En este contexto; se debe tener en cuenta; que, para cumplir los estándares exigidos por nuestros clientes, debemos contar con profesionales idóneos para cada puesto laboral y de esta manera se logre satisfacer y porque no superar las expectativas de los clientes, esto en referencia a que alcanzar niveles exitosos de productividad, implica utilizar eficientemente los recursos de la empresa.

Frente a ello se debe tener en cuenta que el elemento humano es una de las piezas más importantes dentro de toda empresa por lo mismo que constituye la columna vertebral de toda organización.

En este contexto; se percibe que los trabajadores de la empresa constructora y consultora inversiones Peruvian S.A.C. realizan sus funciones mediante gestión de procesos, el cual muestra resultados convenientes para la empresa pues teniendo en cuenta la búsqueda del beneficio común orientado a la satisfacción de las necesidades de los clientes de esta manera promueve la mejora continua de los procesos dentro de la empresa.

No se debe dejar de mencionar que en la actualidad las organizaciones se orientan a implementar medianamente los procesos, lo que constituye a que en las diferentes áreas de la empresa se debe establecer claramente los procesos a seguir y determinar las metas; lo que conllevaría a mejorar los niveles de productividad.

La empresa constructora y consultora inversiones Peruvian S.A.C. tiene como domicilio fiscal la Av. Giráldez N°274 of. T-03 segundo nivel, sucursal Jr. Lima N° 237 tercer nivel, Huancayo, departamento Junín.

La empresa pertenece al rubro de construcción, el cual presta servicios de ejecución de obras, asesoría y consultoría, desarrollando las habilidades técnicas de las entidades y la población de menos recursos para mejorar su calidad de trabajo en las futuras generaciones, en la actualidad la empresa cuenta con un total de 28 trabajadores de los cuales seis se encuentran en planilla por ser personales de planta, entre los trabajadores tenemos: gerente general secretaria, administrador, contador, operarios, proyectista, topógrafo, supervisores de obra, choferes, residente de obras, encargado de almacén, maestros de obra y obreros.

En la empresa se establecen planes en función a los contratos que se obtiene tanto con las entidades públicas o privadas; sin embargo, estos planes solo se hacen orientados a cumplir con los aspectos técnicos de los contratos; no se establecen procesos completos incluyendo a las actividades administrativas y operacionales, lo que finalmente conlleva a generar problemas para alcanzar lo propuesto inicialmente, lo que genera malestar a los directivos de la empresa pues en la parte de utilidades se ven mermados por las pérdidas que ocasiona la ampliación de tiempos para el cumplimiento de las obras.

Un aspecto negativo es que no se puede desarrollar un adecuado control de algunas de las actividades contratadas por la empresa, pues, al solo enfocarse como actividades o bien de ejecución, o de proceso de contrato estas muchas veces dejan muchos que desear en los clientes corporativos con la que se desarrolla el aspecto contractual.

1.2. Delimitación del problema

a. Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en la empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales. Que se ubica en la provincia de Huancayo- Junín- 2017.

b. Delimitación Temporal

La investigación se desarrolló en los periodos del año 2017 y 2021, tiempo que permitió culminar satisfactoriamente con el estudio.

c. Delimitación Conceptual o Temática

Respecto a la bibliografía de gestión de procesos no se encuentra ningún inconveniente ya que en nuestro entorno se puede encontrar información fructuosa el cual sirve de guía para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Las variables de estudio tienen una consideración de ser temas no muy expuestos y que garantizan ser idóneos y desarrollados con análisis teóricos en relación al tipo de empresa.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la Gestión de Procesos con la productividad laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación de la Gestión de Procesos con la Motivación de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017?
- 2) ¿Cuál es la relación de la Gestión de Procesos con las Competencias de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017?
- 3) ¿Cuál es la relación de la Gestión de Procesos con el Compromiso de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

La gestión por procesos, es una de las principales preocupaciones de los directivos de empresas puesto que tiene una relación cercana a la productividad; la investigación es una propuesta teórica que busca la viabilidad de las gestiones en beneficio de la misma organización y de los interesados, posibilitando a futuros estudios entender la necesidad de propuestas similares para mejorar los niveles de productividad en las diversas organizaciones.

1.4.2. Justificación Teórica

La presente investigación sobre la gestión de procesos permitió establecer la relación con la productividad laboral y así mejorar las actividades de construcción, para lo cual se buscó elaborar un instrumento que permita recoger los datos de la muestra, la técnica será la encuesta, conformada por las preguntas necesarias que representes a las dimensiones e indicadores respectivos.

1.4.3. Justificación Metodológica

Siendo la investigación de nivel correlacional, se busca medir la relación de las variables y eso solo pudo ser factible con la construcción de un instrumento donde se planteaban preguntas para poder tener accesos a los datos necesarios.

Es así, que resulta novedoso e innovador implementar el modelo de gestión de procesos en el sector construcción, ya que genera credibilidad y confianza en los resultados de construcción y sea aplicable a empresas direccionadas al mismo rubro.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación de la Gestión de Procesos con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Analizar la relación de la gestión de Procesos con la Motivación de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.
- 2) Definir la relación de la Gestión de Procesos con las Competencias de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.
- 3) Establecer la relación de la Gestión de Procesos con el Compromiso de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

A. Antecedentes Nacionales

Fernández Effio, (2018), realizo la tesis: “*Propuesta de una metodología de mejoramiento de la productividad para empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo*”, para la obtención del grado de maestro en gerencia de la construcción moderna, Universidad Privada Atenor Orrego, Trujillo.

En la investigación el autor, establecio el objetivo: Definir una metodología de mejoramiento en la productividad para empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo, mediante un análisis de sus estrategias aplicando un plan estratégico mediante un conjunto coherente de indicadores; se hizo uso de la metodologia consistente en: nivel descriptivo, explicativo y exploratorio; diseño no experimental; respecto a la poblacion del estudio, se tomo en cuenta a las empresas constructoras de la provincia de Chiclayo, siendo determinada la muestra en dos empresas que mostraron un flujo significativo en sus procesos de produccion y considerar un numero significativo de trabajadores y posterior al procesamiento e interpretacion de los datos, se concluyo: basado en la informacion de muchas empresas del rubro en la ciudad de Chiclayo, no

poseen con modelos adecuados de gestión gerencial y que ello permita alcanzar niveles adecuados de productividad; siendo el modelo planteado en la investigación una posibilidad de ser replicado en cada una de ellas para mejorar la productividad y considerar tener mejores beneficios.

Zapata Borrero, (2017) presento la tesis: “*Propuesta de implementación de un sistema de Evaluación por competencias para la mejora de los Procesos del área de recursos humanos en la Empresa constructora e inmobiliaria vanini sac en el Año 2017*” para la obtención del título de Ingeniero industrial, en la universidad Privada del Norte, Lima. En la investigación de establecio como objetivo: Proponer la implementación de un sistema de evaluación por competencias que contribuirá a la mejora en la productividad de los procesos del Área de Recursos Humanos en la Empresa Constructora e Inmobiliaria VANINI S.A.C.; como aspectos metodologicos para el desarrollo de dicha investigacion se considero: un tipo aplicada y diseño experimental, para lo cual se considero a la poblacion constituida por 32 trabajadores y siendo la muestra censal por el tamaño de la población identificada, se obtuvieron datos para luego ser procesados y concluir: posterior a la evaluación del personal, aplicando las herramientas: Foda, Ishikawa y Pareto, se logro determinar la evidencia de la baja productividad en la gestión y estos sustentado en causas como la incorrecta selección del personal; luego se desarrollo el analisis de los puestos y los perfiles necesarios requeridos por la alta dirección; encontrando tambien deficiencias e, los documentos de gestión.

Ponce Herrera, (2016), tesis: “*Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*”; para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); el trabajo tuvo el objetivo de Proponer la implementación

de gestión por procesos, en la búsqueda de la retención del mercado objetivo con ello mantener la ventaja competitiva de la empresa y encontrar la metodología ideal para facilitar una cultura de mejora continua que otorgue valor al cliente sin incurrir en excesivos costos de operación; como aspecto metodológico se ejecutó desde una propuesta experimental y siendo el ámbito poblacional la empresa textil de carácter infinito a los cuales se aplicó una encuesta de los cuales se concluyó: La implementación de la “Gestión por Procesos” y las herramientas de mejora continua favorecen en el control del proceso color y reducen otros defectos que ocurren en el proceso como la migración, líneas de fricción, degradé, manchas blancas, líneas dobles de teñido, suciedad y solidez. Estos desperfectos consignan el 30% de la manufactura no acorde por re proceso.

Tito Huaman, (1998) en su tesis: “*Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*”. Trabajo realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Post – Grado, Para optar el grado académico de Doctor en ciencias administrativas. El objetivo del trabajo fue de evidenciar que la Gestión por Competencias es un prototipo innovado de gestión organizacional, que una vez implementado respalda en mejorar los niveles de productividad laboral; el estudio presenta un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental de corte transversal; la población conformada por todos los directivos y propietarios de las Micro, Pequeña y Mediana empresa del sector fabricantes de calzado, la muestra conformada por 96 directivos de las empresas y que posterior al procesamiento de datos se concluyó: es factible implementar la gestión en las empresas con el fin de mejorar los procesos y productividad; en el sector confección de calzado; se evidencio también la carencia de mano de obra técnica y calificada, esto impide logro de los objetivos establecidos para

periodos de tiempo; esta falta de mano de obra calificada muchas veces es porque al no alcanzar niveles de competitividad con las empresas chinas, entonces muchas veces se opta por ofrecer bajos sueldos a los trabajadores que prefieren dedicarse a otras actividades más rentables y dejan la producción de calzado.

Leiva Llican & Padilla Rodriguez, (2016) en su tesis: “*Modelo de Gestión de Procesos por el Ciclo Deming para mejorar la Productividad de la empresa calzados Sharon del distrito el Porvenir 2016*”. Trabajo realizado en la Universidad Nacional de Ingeniería Lima – Perú; para obtener el título profesional de licenciado en administración. Trabajo tuvo el objetivo: “contribuir al resultado del problema sugerido un modelo de gestión por procesos apoyado del ciclo DEMING”, trabajo de nivel descriptivo y de diseño no experimental, que habiendo acopiado los datos con la encuesta, analizaron los datos estadísticamente y que les permitió concluir: se pudo demostrar que al gestionar los procesos de forma adecuada disminuye se tiene una disminución significativa del atraso de los mismos y posteriormente permitió un incremento de la producción de los colaboradores.

B. Antecedentes Internacionales:

Peñaloza Peñaloza & Mejía Salazar, (2020), elaboro la tesis: “*Cultura y Clima: condiciones para la productividad laboral*”, para obtener el grado de maestro de administración en logística y producción, en la universidad del Rosario, Colombia.

En la investigación se consideró el objetivo: Establecer la relación del clima y cultura organizacional con la productividad, identificando la cultura que prevalece en treinta (30) empresas a nivel internacional y nacional (Colombia) a partir del modelo de Méndez, “Caracterización e identificación de las variables cultura y clima organizacional de las empresas”; siendo el factor metodológico de descriptiva

comparativa y de diseño no experimental, en un ámbito empresarial de carácter infinito; después del recojo de datos se procesaron y concluyeron en: El presente estudio de caracterización e identificación de la cultura y el clima organizacional presentado por los investigadores, como factores que inciden en la productividad laboral, de los cuales es fundamental expresar los aspectos teóricos que destacan de la propuesta de Méndez (2006), y el modelo de caracterización e identificación de la cultura y clima organizacional en diversas empresas. La cultura y el clima organizacional después del uso de los estadísticos de prueba proporcionan la información de que inciden negativa o positivamente en el comportamiento de las organizaciones, como también en la construcción de una productividad laboral.

Alzate Álvarez & Betancur Giraldo, (2020), desarrollaron la tesis: “*La gestión del cambio como mecanismo de aseguramiento y mejora de los Procesos*”, para obtener el grado de maestría en gerencia integral por procesos, en la Universidad EAFIT, Medellín Colombia.

En la tesis se elaboro el objetivo: Proponer una estrategia de gestión del cambio para asegurar y mejorar los procesos en cualquier tipo de organización; como aspecto metodológico se considero tipo cualitativo, empírico, no experimental y de corte transeccional, teniendo como población de la investigación a un número infinito de organizaciones de la ciudad pues es más de factor documental, concluyendo la investigación en: se encontró una relación muy cercana y significativa entre los recursos humanos y la gestión del cambio; sin embargo se nota cierta limitación de parte de los ejecutivos de las empresas colombianas, puesto que no consideran relevante la gestión de cambio en los procesos tradicionales que se viene trabajando; es necesario que se comprenda que esto conllevaría a la mejora de los procesos que permitiría ser más productivos, competitivos y tener mejores resultados económicos.

Saavedra & Gutierrez Forero, (2013) presentó la tesis: “*Propuesta de mejoramiento del modelo de productividad laboral y su aplicación en la empresa Tubometales Cuernu Ltda*”. para la obtención del título de ingeniero. Universidad EAN, Programa Ingeniería de Producción Bogotá, D.C. Colombia; Trabajo cuyo objetivo fue la propuesta del Modelo de productividad del valor agregado (MPVA) y de otro importante Modelo de productividad basado en prácticas de gestión humana, que para muchos expertos se denomina el método Justo a tiempo (Just in Time), el modelo 5´ s, el modelo llamado Six Sigma y el método de mantenimiento productivo total – TPM, estos con la intención de ser aplicados en los procesos de la empresa y mejorar los ya existentes; posterior al análisis de los datos se pudo concluir: se evidencio cambios significativos a la aplicación de los modelos descritos y que conllevaron a generar valor respecto a los procesos tradicionales; pues las mejoras son beneficiosas para la empresa pero implica cambiar e implementar los procesos por lo mismo debe de considerarse como un factor económico de cambio.

2.2. Bases teóricas

A. Los Procesos y la Gestión de Procesos

Para entender la gestión por procesos o la gestión basada en procesos primero necesariamente debemos conocer ¿Qué es un proceso?; a continuación, se define de una manera muy sencilla.

“Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor Intrínseco para su usuario o cliente” (Pérez, 2010, p. 51).

El mismo autor nos da un concepto más sencillo aun. “Secuencia de actividades que tiene un producto con valor” (Pérez, 2010, p. 51)

Según (Giraldo, Ovalle, & Santoro, 2014) “Un proceso de negocio se conoce como la cadena de eventos, actividades y decisiones que al final dan valor agregado a una organización y a sus clientes”

Los autores hacen mención que un proceso viene a ser una sucesión sistematizada de labores, eventos y decisiones que generan “valor”, el mismo que el cliente percibe lo cual favorece a la empresa.

B. Gestión de Proceso

De acuerdo a varios planteamientos y estudiosos, se entiende a:

Según (Castello, Garrigos, & Martinez, 2007) “Gestión es aquel proceso que logra que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia a través de otras personas, de ahí su sinonimia con dirección que se refiere a guiar, encaminar hacia determinado lugar”.

Otra definición importante es la que presento (Barrios, 2008)

Es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo, determinan las acciones a seguir según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios y la forma como se realizan estas acciones y los resultados que se lograrán.

Tomando en cuenta los aportes de Castelló y Barrios (2008), la gestión es un proceso para cumplir los objetivos pactados dentro de una empresa, colocando a los directivos en la misión de conducir acertadamente los objetivos institucionales con acciones concretas que permiten obtener resultados positivos.

Un proceso de negocio o BP (Business Process) se define como “la descripción lógica de la secuencia de actividades relacionadas directamente

con el negocio, que al ser modelados y automatizados dan valor agregado a sus productos o servicios que finalmente generan para la empresa aumento en su productividad (Giraldo, Ovalle, & Santoro, 2014, p. 61)

Respecto a gerencia, se presentó por el maestro (Uribe, 1997): "el gerente se encuentra con dos variables: política y tecnología, y requiere de los siguientes instrumentos: visión sistémica de la organización, información, creatividad e innovación"

Esta concepción, al gerente le posibilita una mirada al contexto para que la organización pueda tomar recursos que incremente la producción, es decir al administrador es a quien le compete el mantenimiento y conservación.

Las personas le dan relevancia significativa a la administración, la gerencia y la gestión. A la gerencia, los expertos dan una connotación externa, innovadora y de mayor valor agregado en contraste con la administración que la consideran más interna, más de manejo de los existente o de lo funcional. A la gestión, se le considera tanto interna como externa y encaminada a la eficiencia y la eficacia se realizan diferentes actividades. Según (Restrepo, 2011)

Carrasco en su Libro Titulado *Gestión de Procesos* nos dice que:

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que permite a la dirección de la empresa a establecer, representar, proyectar, formalizar, verificar, mejorando el resultado y los procesos de la institución obteniendo credibilidad del cliente (Carrasco, 2011, p. 9).

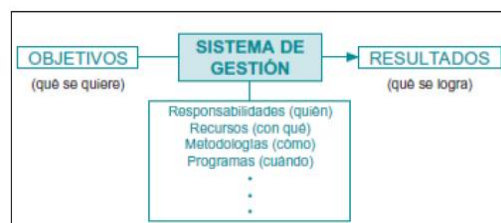
Entonces la estrategia de la organización, será orientar a la obtención de los conceptos necesarios para tener una mayor referencia que transmitir a sus

colaboradores y posibilite una mejor adaptación a los procesos de la organización.

Tomar conocimiento de la gestión por procesos, debe de ser un objetivo fundamental por muchos de los directivos y ejecutivos de las empresas, puesto que básicamente se busca desarrollar procesos libre de conflictos o cuellos de botella y que no permitan ser eficientes y eficaces, de ser posible identificar las debilidades del proceso y trabajar para mejorar las actividades que generan los conflictos; esto puede observarse en el planteamiento siguiente:

Figura 1

Gestión por proceso



Fuente: (Carrasco, 2011), Gestión de Procesos (p. 09)

C. Tipos de Procesos

Respecto a los tipos de proceso, se consideran a los investigadores que más resaltan con su aporte bibliográfico y en las que proponen:

“Quien desarrollo las competencias, buscó evitar el derroche de materiales y nos dio pautas de como aprender a trabajar profesionalmente en base a procesos, la consecuencia de la misma es mayor empleo y bienestar general teniendo en cuenta que las empresas experimentando grandes cambios que las llevan hacia una nueva era porque se logra alcanzar los objetivos y metas pactadas” (Carrasco, 2011)

Por lo consiguiente se debe tener en cuenta los siguientes tipos de procesos:

- a. **Procesos estratégicos:** se denominan a los procesos gerenciales de Planificación y Control, entre estos tenemos por ejemplo a los procesos de Planificación Financiera y Desdoblamiento de la estrategia. (Carrasco, 2011)
- b. **Procesos operativos:** sirven para obtener el producto o servicio que se entrega al cliente mediante la transformación física de recursos, ejemplo; Desarrollo de productos, Servicio al cliente, Formación profesional., etc. (Carrasco, 2011)
- c. **Procesos de soporte:** tienen como misión contribuir a mejorar la eficacia de los procesos operativos. Aquí se incluyen los procesos: Administrativo, Financiero, de gestión de recursos humanos y de mantenimiento.

Teniendo en cuenta por la complejidad los procesos se clasifican en: Macro proceso, Proceso y Subproceso. (Carrasco, 2011)

D. Dimensiones

a. Valor

Un objetivo claro y preciso en los directivos de las empresas en la actualidad es obtener mejores resultados de forma sostenible y considerando los factores tangibles, para alcanzar dichos aspecto se optan por implementar técnicas actualizadas y tecnificadas basadas en: calidad total, mantenimiento total productivo, mejora continua, lean six sigma, pero específicamente los rediseños de procesos.

Esto sucede porque durante las implementaciones las organizaciones se centran en desarrollar nuevos procesos, entrenar a sus recursos en las nuevas técnicas y en iniciar los nuevos cambios, pero no se enfocan en desarrollar una infraestructura que soporte la continuidad de las mejoras implementadas y por lo tanto, la sostenibilidad de resultados. (The Logistics World, 2019)

Entonces el valor se genera cuando se evidencia la necesidad de contar con procesos adecuados y donde el factor humano es fundamental para los resultados que se busca alcanzar.

Según la versión de (The Logistics World, 2019)

En este sentido y con una clara visión de formar una estructura de negocio sólida es necesario que las compañías cuenten con un centro de excelencia en gestión de procesos, el cual se define como una organización dentro de la empresa que tiene cuatro funciones principales: 1) Gestionar los procesos de negocio para innovarlos, optimizarlos o estandarizarlos alineando la ejecución a la estrategia de la organización; 2) optimizar los recursos de la organización, mediante la gestión de la mejora continua y programas de transformación de manera alineada y coordinada; 3) definir y ejecutar acciones para apalancar y compartir el conocimiento generado en la organización; y 4) administrar los procesos de la organización, que se enfocan en definir los estándares y metodologías de documentación, comités de gobierno, reglas de operación, gestión de repositorios de información, entre otros.

b. Transformación

La aplicación de estrategias o modelos de gestión de procesos en las organizaciones no solo busca modernizar para volverlos eficientes y efectivos, sino que busca realmente transformar a la organización en todos los aspectos; desde lo organizacional y hasta el factor de relación con el cliente.

La transformación en las organizaciones es una necesidad cada vez más presente en todos los sectores e industrias. Más allá de las señales del contexto que muestran la necesidad de repensar las estrategias y los modelos

de negocio, los mayores desafíos son hacia dónde transformar y cómo transformar. Desde muchas empresas consultoras, se acompaña a las empresas a definir el norte de la transformación, a planificar cómo llevar la transformación a la práctica y a diseñar la metodología de change management para que las personas apoyen el cambio. (Tandem, 2019)

c. Capacitación

Toda opción de cambio en el tiempo y que permita ser sostenible, debe tener de sustento un programa de capacitaciones, tanto del personal del nivel estratégico, nivel táctico y del nivel operativo, en el manejo de las opciones tecnológicas que se puedan innovar y también en todo el proceso tanto de producción como de gestión documentaria y otros.

En todo tipo de organizaciones, se ha comprendido la importancia y necesidad de desarrollar capacitación; pues, ello permitirá, mejorar el conocimiento, capacidades, destrezas y desempeño de los colaboradores. Los directivos deben de pensar que al estar todo en movimiento continuo, debe planificarse la participación de especialistas según la necesidad identificada; permitiendo mejorar las experticias y capacidades de los colaboradores en beneficio para la empresa..

E. Productividad

Existen diversas autoridades que definen en si lo que es la productividad, por citar algunos tenemos; “Es la relación entre la productividad obtenida y los recursos utilizados para obtenerla”. (OIT; Organización Internacional del Trabajo, 2018)

Schroeder, (1992) “Es la relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo, a menudo es conveniente medir esta relación como el cociente de la producción entre los insumos” (P.533).

El mismo autor establece además que: “Mayor producción, mismos insumos, la productividad mejora o también se tiene que Menor número de insumos para misma producción, productividad mejora”.

Según (Burga, 2004):

Macroeconómicamente, productividad se define como la maximización del valor real de la producción obtenida en una dotación dada de factores de producción. Lo ideal es obtener el alto nivel del PBI con un nivel dado de inversión, lo que reflejaría un elevado nivel de productividad. (p. 289)

(Koontz, 2013), “Es la razón aritmética de producto a insumo, dentro de un período determinado, con la debida consideración de calidad” (P.13)

El concepto de productividad que manejaremos, es aquel que se entiende como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

F. La productividad laboral

“Las organizaciones están conformadas por individuos, quienes las crean intencionalmente para la obtención de determinados objetivos o metas”. (Delgadillo, 2003), este investigador, menciona que; para conseguirlos, los individuos se organizan como sistemas de transformación a fin de convertir unos medios o recursos en bienes o servicios, compartiendo unos fines o sistema de valores. Esta transformación de medios o recursos se realiza mediante el trabajo humano. Por lo tanto, las personas

necesitan de las organizaciones para satisfacer sus necesidades y las organizaciones necesitan a las personas para funcionar y obtener sus resultados.

Asimismo, en las organizaciones las personas tienen comportamientos individuales y grupales, con lo cual, obtienen resultados individuales y como grupo. El principal reto de las organizaciones es armonizar la satisfacción de las necesidades y deseos de las personas como seres individuales y como grupos, con la satisfacción de las necesidades y expectativas organizacionales.

Son las personas las que llevan a cabo los procesos sociales creativos que generan resultados en las organizaciones, por lo tanto, la naturaleza compleja del ser humano está presente en la organización.

(García & Leal, 2008), señalan “la necesidad de asumir el concepto de Factor Humano, que presenta al hombre como actor, que hace algo, rescatando el valor de la persona humana, ya que los recursos son medios administrados por las personas” (P.144).

En este orden, en lo sucesivo, al referirnos a las personas, lo haremos no cómo recursos o medios, sino como factor humano, ya que es a partir de las acciones de las personas que tiene lugar el manejo de recursos, el hecho productivo y la obtención de resultados. En resumen, es el factor humano quien le da sentido a la función empresarial.

Los autores; Stephen & Judge (2009) y Robbins & Judge (2009) y Jones & Chung, (2006) consideraban que la productividad del factor humano es fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, para su desempeño económico y su permanencia en el tiempo. Por esta razón los líderes de las organizaciones deben identificar aquellos factores que impulsan a las personas a ser más eficientes y productivas.

Resumiendo, las personas tienen comportamientos individuales y grupales en la organización, con lo cual obtienen resultados individuales y grupales. Estos comportamientos afectan la productividad de la organización. En dichos comportamientos están involucrados procesos psicológicos y psicosociales Delgadillo (2003); Kempplila & Lonquist (2003); Saarai & Judge (2004); (Jones & Chung (2006) que influyen en el desempeño de los individuos y de los grupos, incrementando o disminuyendo la productividad del grupo o colectivo y de la organización en su conjunto Robbing & Judge(2009); Saarai & Judge (2004)

a) Dimensiones humanas

Tal como se ha señalado previo a la revisión de la literatura, muchos autores han sugerido la relación e influencia que ejerce el factor humano en la productividad, dicha influencia implica procesos psicológicos y psicosociales que son complejos de cuantificar Robbing & Judge (2009); Jones & Chung (2006); Quijano (2006); Parra, (1998)

Otros especialistas investigadores como: Perrea J. (2003); Kempplila & Lonquist, (2003) y Delgadillo (2003) señalan que el hecho productivo requiere de la participación de las personas, de una permanente relación social laboral, lo cual indica que en su realización están presentes unos componentes psicológicos y psicosociales. Este hecho implica aspectos tanto objetivo, cómo subjetivos Quijano (2006); Antikainen & Lonquisti (2006); Kempplila & Lonquist (2003)

Identificamos entonces dos dimensiones de la actuación de las personas al actuar individualmente o como parte de un grupo en la organización, que inciden en la productividad: una dimensión psicológica y una dimensión psicosocial.

b) Dimensión psicológica

Toda persona desarrolla necesidades que busca satisfacer, ello, involucra todos los procesos psicológicos que desarrolla en su interior cada individuo, sujeto a su experiencia, sus necesidades y expectativas.

Romero (2010); Robbing & Judge, (2009); Quijano (2006) coinciden al considerar que los procesos individuales de un individuo están sujetos a la búsqueda de su bienestar, mejorar los niveles de satisfacción, incrementar la motivación para el trabajo y generar preocupación por su nivel de vinculación a la organización y la propia capacidad de aprendizaje y tener apertura al cambio.

Según (Quijano, 2006); Entre los aspectos psicológicos, los más significativos e importantes en el comportamiento de las personas en la organización se encuentran:

- Autoeficacia,
- Percepción de equidad,
- Claridad del rol,
- Conflicto del rol,
- Sobrecarga de trabajo,
- Instrumentalidad,
- Conciencia de resultados,
- Conciencia de responsabilidad sobre los resultados,
- Conciencia de significación del trabajo,
- Percepción de apoyo social. (Quijano, 2006)

c) Dimensión psicosocial

(Romero-Buj, 2008); (Robbing & Judge, 2009); (Quijano, 2006), coinciden en que “A la actuación de las personas cuando se asocian con otros, para satisfacer necesidades comunes, involucra los procesos psicosociales que se dan en las personas, al

interactuar entre ellas. Los procesos psicosociales tienen vinculación con el desempeño grupal o colectivo y el comportamiento humano en la organización, tales como el clima organizacional, el liderazgo y la cultura corporativa”.

Estos procesos tienen que ver con los fenómenos intra grupales que se producen dentro de los grupos de trabajo, así como los intergrupales, que se producen entre grupos. Ambos fenómenos afectan negativa o positivamente a la organización y por ende su desempeño. Asimismo, en la organización, se manifiestan procesos que afectan o inciden en los individuos y en los grupos, y están determinados por su marco estratégico.

Quijano (2006) señala que se encuentran: “la cultura organizativa, el cambio organizacional, el liderazgo, el nivel de desarrollo grupal, la participación, el poder, el conflicto, la toma de decisiones, los procesos de negociación y el clima organizacional”.

d) Factores humanos que inciden en la productividad

Factores Individuales

- **Motivación**

Tanto, Robbins & Judge (2009) y Chiavenato (2009), mencionan que; la motivación se refiere a la energía y el esfuerzo puestos para satisfacer un deseo o meta. El empeño puesto en la consecución del objetivo dependerá de la intensidad y del tiempo en que se manifiesten las necesidades en los individuos. Por su parte, los trabajadores buscarán satisfacerlas, y por otro lado, los gerentes tendrán como objetivo motivar a la gente e inducirlos a comportarse de la forma que las organizaciones desean.

Numerosos estudios apoyados en trabajos de McClellan en la década de los setenta y de Vroom en la década de los sesenta, citados por Duarte (2006), han encontrado la relación o influencia de la motivación sobre los resultados de la organización y en la

productividad. Sus aportaciones señalan que la necesidad de logro es diferente en cada ser humano, aparece cuando el individuo es consciente de que puede influir en el resultado y éste satisface sus expectativas. Por lo tanto, cuando una persona es exitosa, desarrolla una fuerza que le empuja a destacar, a hacer las cosas con excelencia, a ser el mejor en lo que hace, por el mero hecho de la satisfacción del logro y la realización.

Ugah (2008), menciona cuatro características comunes, contenidas en la definición de la motivación: es un fenómeno individual, es intencional, es multifacético y las teorías predicen el comportamiento. Por lo que la motivación puede ser conceptualizada como el punto en el cual un individuo quiere y decide participar de cierta y determinada forma.

Para Duarte (2006) en sus estudios de motivación, actitudes y productividad, en México, establece que, una alta motivación y una actitud positiva ante el trabajo tienen efectos positivos en la productividad. Este estudio confirma que la percepción de que el esfuerzo será recompensado, conduce a una actitud laboral positiva y estimulante para la persona, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Este hallazgo es confirmado por Marchant (2006), quien señala que cuando una persona considera su trabajo como fuente de realización personal y percibe que se le brindan oportunidades para su desarrollo, mejora su desempeño. En consecuencia, mantener permanentemente un alto nivel de motivación generará un excelente desempeño en la empresa. Asimismo, fomentar actitudes y comportamientos deseados en el personal, conducirá a aumentar la productividad y competitividad de la empresa.

Oluseyi & Hammed (2009) concluyeron que para aumentar la productividad en el trabajo, la gerencia requiere de estrategias que atiendan particularmente la motivación en el trabajo, la eficacia del liderazgo y la gestión del tiempo. Lo cual implica que la

eficacia del liderazgo y la motivación en el trabajo son claves para mejorar la productividad de los empleados.

muchas teorías han sido agrupadas por Chiavenato, (2009) y Schermerhorn (2005) en tres categorías, las teorías del reforzamiento, las teorías de contenido y las teorías de proceso. La primera considera la conducta del individuo y los resultados de la organización, por lo tanto, se centra en lo observable y cómo la conducta del individuo influye en los resultados obtenidos. La segunda se centra en las necesidades del individuo, por lo que el entorno de trabajo deberá responder positivamente a las necesidades del individuo. La tercera se centra en identificar los procesos cognoscitivos que se dan en el individuo, buscando las formas de identificar necesidades activadas o insatisfechas.

La motivación en muchos autores se considera como aspecto de carácter vinculante a lo económico; sin embargo otro significativo número de especialistas considera que motivar a los trabajadores implica desarrollar acciones de motivación emocional y de seguridad; lo más importante es primero, bajo qué condiciones laborales se encuentra el trabajador y medir el nivel de comunicación, medir la capacidad de empoderamiento, el manejo de premios y reconocimientos y finalmente que tan involucrado se encuentra con la institución, ello dará muestras, para el planteamiento de estrategias motivacionales.

- **Satisfacción laboral**

Respecto a la satisfacción laboral se tienen los puntos de:

Moyes, Owuso-Ansah, & Ganguli (Robbing & Judge, 2009) (2006): “la satisfacción laboral es un constructo complejo de definir y frecuentemente medido como una actitud global de un empleado hacia su trabajo (En la actualidad no se dispone de una

definición unánimemente aceptada y diversos autores la han definido desde varias perspectivas”.

De acuerdo con Robbing & Judge (2009) y Locke (2004),”la satisfacción laboral es un estado afectivo y emocional positivo, producto de la percepción subjetiva, que es el resultado del trabajo que se realiza o de las experiencias que vivimos al realizarlo”.

Robbing & Judge (2009); “la satisfacción laboral es considerada como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden estar referidas hacia el trabajo en general o hacia áreas específicas del mismo y es dinámica”.

Siegel & Lee (2001) “La satisfacción laboral es vista como un proceso de retroalimentación entre las expectativas de los individuos, su desempeño y la compensación que recibe. Entonces, la satisfacción laboral estará determinada por las diferencias y discrepancias entre las expectativas del trabajador, sus logros y las recompensas que le brinda la organización”.

De acuerdo con Schermerhorn, (2005) “la satisfacción laboral determina la decisión de pertenecer a una organización y permanecer como miembro de la misma, y la decisión de desempeño, es decir, trabajar con ahínco para obtener altos niveles de desempeño”.

En este sentido señala el autor Schermerhorn, (2005) que existen tres posturas en cuanto al desempeño y la satisfacción:

- La satisfacción es causa del desempeño,
- El desempeño es causa de la satisfacción,
- Las recompensas son causa de la satisfacción y el desempeño. (Schermerhorn, 2005)

Por otra parte, Kirkman & Shapiro (2001); “satisfacción laboral está relacionada con resultados positivos de la organización”.

Al respecto, Robbing & Judge (2009) señalan que numerosos estudios soportan el hecho de que la satisfacción en el trabajo incide en positivamente en la productividad de las organizaciones.

- **Competencias**

En opinión de Garcia & Leal (2008) cuando se habla del talento humano, se entiende como la capacidad de los trabajadores de promover la circulación del conocimiento, orientas acciones en busca de la satisfacción de los clientes; por ello que para muchos especialistas del talento humano, el mas significativo valor de la empresa se encuentra en el valor intelectual conformada por sus integrantes colaboradores.

Según (Caballero & Blanco , 2007). “Es necesario identificar aquellas competencias que doten al trabajador de una mayor eficacia laboral”. Esto garantizara mejorar los porcentajes de productividad que obtiene la organización.

Basado en las competencias se considera los aportes de (Robbing & Judge, 2009).

Las competencias están definidas como las características intrínsecas de las personas o conjunto de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos responsables de producir un rendimiento eficiente en el trabajo y en consecuencia alcanzar los objetivos de la organización. Las competencias integran los conocimientos y las aptitudes técnicas e interpersonales del individuo.

Entonces es imprescindible para desarrollar una adecuada gestión en las empresas, primero por tratar de identificar las competencias innatas de los colaboradores.

Venutolo, (2009), “establece que las competencias se desarrollan durante toda la vida profesional de las personas, son individuales, intransferibles e inimitables, por lo que son consideradas un recurso estratégico que hace flexibles y adaptables a las organizaciones”.

Entonces se debe comprender que las competencias, que presenta el colaborador pueden ser, tanto objetivos como subjetivos, de niveles de mayor o menor complejidad; experiencia y los conocimientos adquiridos.

Para (Olaz, 2003), “la formación constituye un elemento clave para mejorar la productividad de las personas, en función de optimizar la adecuación de la persona al puesto de trabajo”.

Entonces es necesario tener en cuenta que, un nivel educativo o preparación de nivel, posibilitaría una mayor productividad.

2.3. Marco conceptual

A. Capacitación; Se define como una actividad sistemática, productiva, planificada y permanente, desarrollo de actividades, mediante la entrega de conocimientos con el propósito del mejor desempeño de los trabajadores de una determinada entidad.

B. Competencias

Competencia se define como las habilidades, capacidades y conocimientos, contemplando la capacidad verídica y demostrada, para medir el aporte exitoso de una persona en su puesto de trabajo.

C. Eficacia

La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un fin determinado.

- D. Eficacia Laboral;** se define como “hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.
- E. Eficiencia;** Es la relación que existe entre los resultados previstos y los recursos realmente utilizados en su ejecución.
- F. Gestión por procesos;** “Gestión es aquel proceso que logra que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia a través de otras personas, de ahí su sinonimia con dirección que se refiere a guiar, encaminar hacia determinado lugar”. (Castello, Garrigos, & Martinez, 2007)
- G. Proceso;** “Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor Intrínseco para su usuario o cliente” (Pérez, 2010, p. 51).
- H. Productividad;** (Schroeder, 1992) “Es la relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo, a menudo es conveniente medir esta relación como el cociente de la producción entre los insumos” (P.533).
- I. Transformación;** La transformación en las organizaciones es una necesidad cada vez más presente en todos los sectores e industrias. Más allá de las señales del contexto que muestran la necesidad de repensar las estrategias y los modelos de negocio, los mayores desafíos son hacia dónde transformar y cómo transformar. Desde muchas empresas consultoras, se acompaña a las empresas a definir el norte de la transformación, a planificar cómo llevar la transformación a la práctica y a diseñar la metodología de change management para que las personas apoyen el cambio. (Tandem, 2019)
- J. Valor;** Se genera cuando se evidencia la necesidad de contar con procesos adecuado y donde el factor humano es fundamental para los resultados que se busca alcanzar.

CAPITULO III

HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

La Gestión de Procesos se relaciona significativamente con la Productividad en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

3.2. Hipótesis Específicos

- 1) La gestión de Procesos se relaciona significativamente con la Motivación en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.
- 2) La Gestión de Procesos se relacionan significativamente con las Competencias en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.
- 3) la Gestión de Procesos se relacionan positivamente con el Compromiso en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

3.3. Variables

a. Definición conceptual

Variable 1: Gestión de Procesos

“Gestión es aquel proceso que logra que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia a través de otras personas, de ahí su sinonimia con dirección que se refiere a guiar, encaminar hacia determinado lugar”. (Castello, Garrigos, & Martinez, 2007).

Variable 2: Productividad Laboral

(García & Leal, 2008) señalan “la necesidad de asumir el concepto de Factor Humano, que presenta al hombre como actor, que hace algo, rescatando el valor de la persona humana, ya que los recursos son medios administrados por las personas” (p.144).

b. Definición operacional

Gestión por procesos

La gestión por procesos no solo busca la eficiencia en los procesos de producción, sino en todas las áreas donde sea factible mejorar y alcanzar eficiencia; para ello se busca alcanzar la dimensión valor, transformación y también la capacitación; con la posibilidad de ser medida por los indicadores identificados.

Productividad laboral

Para medir la variable productividad con sus respectivos indicadores, se desarrollara la técnica del cuestionario, el cual se utilizara como un instrumento para la recolección de datos, estará compuesta por preguntas que estará dirigido a indagar sobre los niveles de motivación, competencias y compromiso.

Matriz de Operacionalización de las variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VI GESTIÓN DE PROCESOS	“Gestión es aquel proceso que logra que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia a través de otras personas, de ahí su sinonimia con dirección que se refiere a guiar, encaminar hacia determinado lugar”. (Castello, Garrigos, & Martínez, 2007)	La inteligencia representa la capacidad de interacción de personas, relaciones, cultura y papeles dentro de una organización. Donde el conocimiento y la experiencia se encuentran distribuido en toda la organización.	Valor	Mejora de la productividad Fidelidad Satisfacción	Guía de observación	Ordinal Nominal
			Transformación	Efectividad Control Desperdicios		
			Capacitación	Métodos Técnicas		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
V2 PRODUCTIVIDAD LABORAL	(Garcia & Leal, 2008) señalan “la necesidad de asumir el concepto de Factor Humano, que presenta al hombre como actor, que hace algo, rescatando el valor de la persona humana, ya que los recursos son medios administrados por las personas” (p.144).	En las organizaciones los recursos son administrados por las personas, quienes se esfuerzan para producir bienes y servicios en forma eficiente, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización se origina en las personas.	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Labores bien realizadas • Acepta responsabilidades • Necesidad de feedback 	Lista de cotejo basada en la observación de la productividad	ORDINAL Malo, regular, bueno.
			Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Selección personal • Capacitación y desarrollo • Perfil profesional 		
			Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Disposición 		

CAPITULO VI

METODOLOGIA

4.1. Método de investigación

a. Método general

En la investigación se establece el uso del método científico; “El método científico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis” (Arias, 2012).

b. Métodos específicos

Es preciso mencionar que se tienen diferentes métodos específicos, pero específicamente los que sustentan al presente trabajo son:

- **Método analítico**, para (Reyes Corona, 2016) “Es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual; pero al mismo tiempo nos permite entender la relación existente entre cada una de esas partes”.
- **Método hipotético - deductivo**, (Reyes Corona, 2016), “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca

refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

4.2. Tipo de investigación

El presente estudio buscó medir el nivel de vinculación existente entre las variables y buscando conocer los aspectos epistemológicos de cada una de ellas, siendo un estudio de tipo aplicada.

El estudio corresponde a una investigación aplicada, por la cual se presenta la definición: “Aplicada, empírica o práctica, es concreta y busca la aplicación de los conocimientos en resolver algún problema determinado. Se basa en la investigación básica” (Rios Ramírez, 2017, p . 90).

4.3. Nivel de investigación

La investigación que se realiza es de nivel correlacional, pues busca desarrollar una relación entre las variables Gestión de procesos y productividad; “Mide la relación que pueda existir entre dos o más variables. Su primer paso es la descripción de cada variable. No determinan causas, pero aportan posibles indicios de causalidad” (Rios Ramírez, 2017, p. 91).

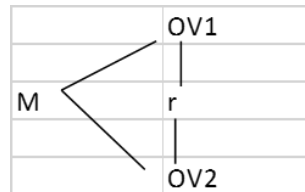
4.4. Diseño de la investigación

La investigación, asume ser no experimental y de corte trasversal, siendo de análisis descriptivo correlacional; se considera entonces:

- **No Experimental**, según (Rios Ramírez, 2017) “en estos estudios, no se manipula las variables, por el contrario se observa los hechos en un contexto natural”. (p. 92)
- **Transversales, transeccionales o sincrónicas**, (Rios Ramírez, 2017), “realiza la recolección de datos en un corto periodo o un determinado punto del tiempo. Por su característica no puede estudiar tendencias”. (p. 92)

- **Relacionales**, (Rios Ramírez, 2017) “recoge información sobre la relación entre dos o más variables”. (p. 93)

La investigación presenta el esquema:



M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1: Gestión De Procesos

O2 = Observación de la variable 2: Productividad Laboral.

r = Correlación entre las variables.

4.5. Población y muestra

Población o universo, “Conjunto o la totalidad de un grupo de elementos, casos u objetos que se quiere investigar. Está determinada por sus características”. (Rios Ramírez, 2017, p. 97).

La población, como ente de análisis de la presente investigación comprende a una cantidad 28 trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales; a quienes se aplicó un cuestionario.

Muestra, “subconjunto representativo de la población. Se asume que los resultados encontrados en la muestra son válidos para la población” (Rios Ramírez, 2017, p. 97).

En caso peculiar en la investigación se trabajará con una Muestra Censal, con la totalidad de la población por ser pequeña, siendo un total de 28 trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C – Junín 2017, a quienes se les aplicó

el instrumento de guía de observación, para recoger información necesaria sobre la Gestión por procesos y desempeño laboral.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a. Técnica de recolección de datos

Técnica – Observación, Es un método útil en el proceso de investigación, la cual consiste en observar al personal cuando estén realizando su trabajo. La observación no se reduce a un modo de percepción pasiva de sucesos, situaciones o cosas.

Encuesta, (Bernal, 2010), “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas, la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (p. 194).

b. Instrumento de Recolección de Datos

Instrumento – La Encuesta, “Un instrumento de recolección de datos es una herramienta concreta en la cual el investigador registra datos provenientes de las unidades de análisis” (Rios Ramírez, 2017, p. 111).

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos requirió desarrollar actividades como:

- La aplicación de la encuesta, generar los registros y desarrollo de la base de datos.
- Elección del estadístico de prueba y desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la investigación se consideró de forma indispensable el uso de la estructura del informe final, establecido por la normatividad vigente de la Universidad

Peruana Los Andes, en la construcción del estudio, se utilizaron teorías administrativas y antecedentes de investigación, a los cuales se tuvo cuidado respectivo de citar el uso de los aportes significativos para la presentación del informe final; se presenta adjunta el consentimiento informado y el manejo confidencial de los datos de la organización y de los trabajadores que colaboraron con brindar su opinión.

CAPITULO V

RESULTADO

5.1. Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados, se necesitó previamente de establecer al SPSS como programa estadístico, con el que se desarrolló la estadística descriptiva y posteriormente la estadística inferencial.

Se identificó con la prueba de normalidad el estadístico que permitiría realizar la prueba de hipótesis, siendo el “Rho” de Spearman, lo más recomendable para investigaciones correlacionales.

A. Validación y confiabilidad del instrumento

Validez, Como quiera que el instrumento de investigación para ser aplicado requería de la validez respectiva, esto se logró mediante la validez del juicio de expertos como lo recomienda el reglamento de la Universidad. Para este caso se recurrió a diversos profesionales expertos en investigación, quien le otorgaron el valor de la escala “Bueno” recomendando su aplicación.

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 201) manifiesta que “la validez se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”.

Coefficiente de confiabilidad, Como bien se sabe un instrumento en términos de investigación científica, para ser aplicado a la muestra no solamente debe ser válido si no también confiable.

En el presente estudio, la confiabilidad de consistencia se realizó mediante el método de mitades partidas con el coeficiente del alfa de Cronbach, aplicado a una muestra piloto de 28 encuestados de una muestra con características similares a la muestra de estudio.

El mismo Hernández, Fernández y Baptista (2010 p. 201) manifiesta que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de que su aplicación repetida al mismo individuo o sujeto produce resultados iguales”.

La fórmula aplicada del coeficiente de Alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Para la variable Productividad Laboral el coeficiente de Alfa de Cronbach al 95% de intervalo de confianza fue de:

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	28

Para los valores de la escala de confiabilidad del instrumento se utilizó lo de (Herrera, 1998) comprendidos entre la tabla siguiente:

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

En el presente acápite se presentan los resultados y que fueron tabuladas basadas en las encuestas aplicadas a la muestra establecida para el estudio haciendo uso del software estadístico SPSS V23 donde se consiguió la base de datos del cual fueron hallados los resultados descriptivos e inferenciales (Anexo 05).

B. Estadística descriptiva

En el presente trabajo de investigación se realizó la presentación de los resultados, tomando en cuenta los datos agrupados de las variables Gestión por procesos y la variable Productividad con sus respectivas dimensiones por ello se plantea lo siguiente:

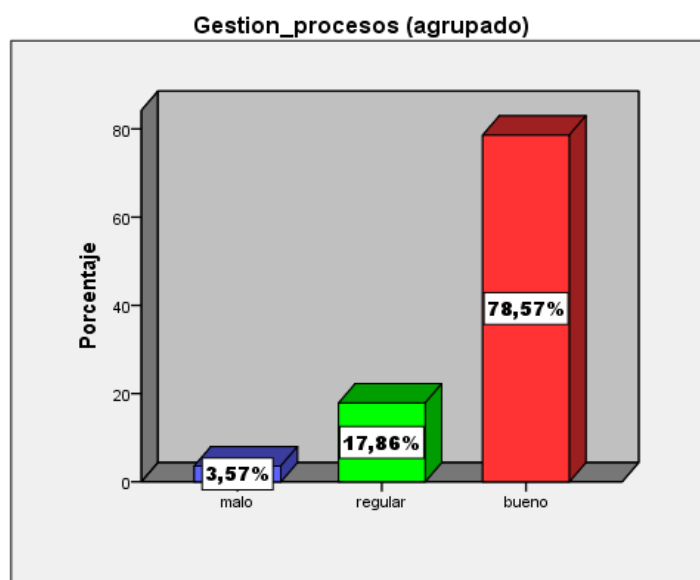
a) Nivel de la variable 1: Gestión de procesos

Estadísticos		
Gestión de Procesos (agrupado)		
N	Válido	28
	Perdidos	0

Tabla 1*Gestión por Procesos (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,6	3,6	3,6
	Regular	5	17,9	17,9	21,4
	Buena	22	78,6	78,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Análisis: podemos observar que del total de encuestados; los colaboradores de la constructora consideran que el manejo de la Gestión de procesos en la empresa; en un 78,6% estiman que si serviría para generar resultados fructuosos en la administración de la empresa, solo un 17,9% considera que es indiferente a la aplicación de métodos de mejora.

**Figura 2: Gestión de Procesos**

En la figura 2, se puede evidenciar que del 100% de los encuestados, la opinión de los encuestados, en relación a la variable de gestión de procesos para la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales; la mayoría tiene interés de aplicar la gestión de procesos en dicha compañía.

Dimensión 1: Valor

Tabla 2

Valor (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Malo	2	7,1	7,1	7,1
Regular	14	50,0	50,0	57,1
Bueno	12	42,9	42,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Análisis: en relación a la primera dimensión planteada para la investigación, dimensión Valor, los encuestados asumen con un 42,9% que es importante el valor que se pueda generar por sus labores a cada uno de los colaboradores en las diferentes áreas que corresponde a la organización; sin embargo se obtiene un 50% también que es indiferente a la dimensión valor es decir no consideran que podría orientar a ayudar a mejorar los procesos en la empresa.

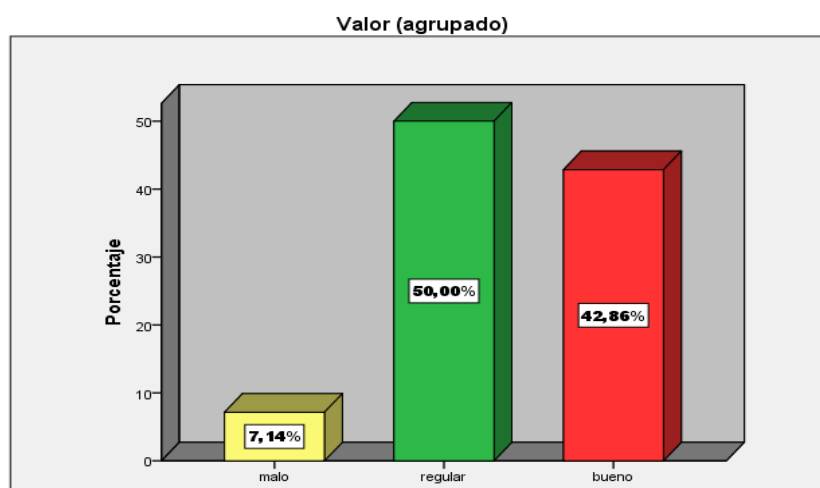


Figura 3: Valor

En relación a la figura 3: se pudo obtener respuestas de los encuestados respecto a la dimensión *Valor*, entre las alternativas de malo hasta bueno, los encuestados presentan un comportamiento en relación a considerar que es importante que la organización brinde las opciones de manejo adecuado del talento humano que sería

factor fundamental en la generación del valor hacia el cliente interno; si el cliente interno genera satisfacción pues eso se vería reflejado posteriormente en los clientes externos.

Dimensión 2: Transformación

Tabla 3

Transformación (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	1	3,6	3,6	3,6
Regular	10	35,7	35,7	39,3
Bueno	17	60,7	60,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

En referencia a la dimensión *Transformación*, la opinión de los encuestados considera que los recursos pueden ser mejor utilizados y que para ello es importante la implementación y manejo adecuado de la tecnología a la empresa; con esto se lograrían objetivos como producir menores desperdicios y a la vez mejorar la rentabilidad.

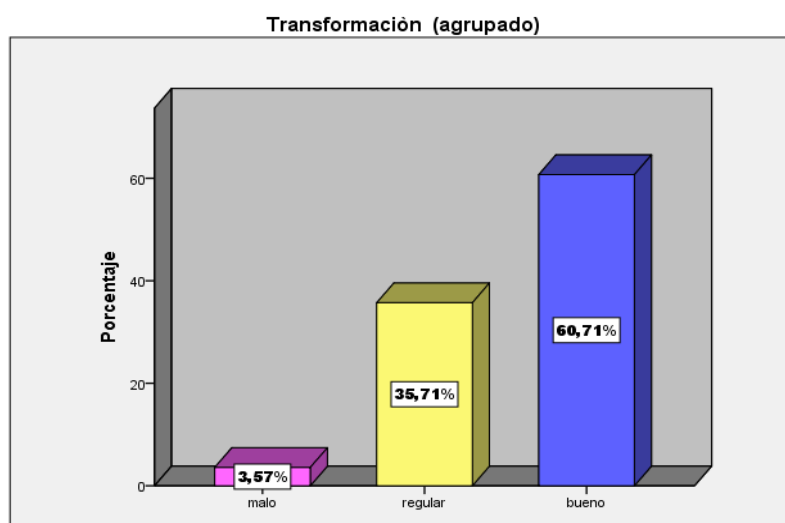


Figura 4: Transformación

En la figura 4, es evidente el comportamiento de las respuestas respecto a la opinión de *Transformación* en la empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian

S.A.C. Contratistas Generales; que en su esencia solo busca establecer que es importante la mejora de la tecnología en los procesos y esto conllevaría a una mejor utilización de los diversos recursos que usa la organización.

Dimensión 3: Capacitación

Tabla 4

Capacitación (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	7,1	7,1	7,1
	Regular	18	64,3	64,3	71,4
	Bueno	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

En relación a la *Capacitación*, en opinión de los encuestados se observa un comportamiento de respuesta a que es indiferente a que la capacitación de los colaboradores con un 64.3% podría influenciar en generar mejoras en la Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratista General; puesto que los procesos no solo bastan de las capacidades humanas sino es de mayor importancia la tecnología que se puede implementar en la organización.

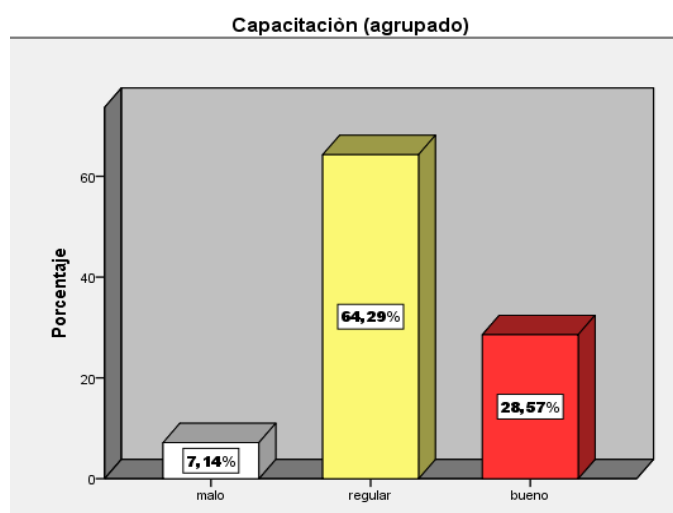


Figura 5: Capacitación

En la figura 5, el comportamiento de las respuestas evidencia que los encuestados con 64,29%, consideran que las capacitaciones no son de influencia mayor a las de la implementación de tecnologías en la empresa o en el mejor de los casos se complementan pero no es solo una acción lo que generaría cambios importantes.

Variable 2: Productividad Laboral

Tabla 5

Productividad Laboral (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	1	3,6	3,6	3,6
Regular	7	25,0	25,0	28,6
Bueno	20	71,4	71,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

La variable analizada en relación a los cuestionarios aplicados es la *Productividad Laboral*; las estimaciones porcentuales de datos agrupados muestran que un 71,4% considera que el mejorar o desarrollar una mejor gestión de los procesos conllevaría a establecer productividad laboral en la organización; sin embargo aún tenemos opiniones de indiferencia de los encuestados con un significativo 25% que pues les cuesta aceptar que la mejora en la gestión se reflejaría en la productividad.

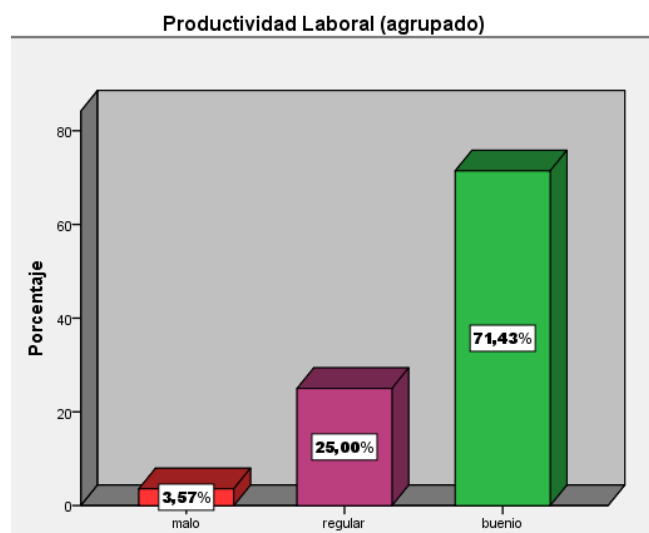


Figura 6. Productividad Laboral

Se evidencia en la figura 6, que los datos agrupados en relación a la variable Productividad Laboral, tiene repercusión basados en los cambios que puedan efectuarse en la variable gestión de procesos, pues el 71,43 % establece que si se alcanzaría un mejor de productividad laboral con los cambios en los procesos.

Dimensión 1: Motivación

Tabla 6

Motivación (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	1	3,6	3,6	3,6
Regular	15	53,6	53,6	57,1
Bueno	12	42,9	42,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

La primera dimensión Motivación, de la variable dependiente, presenta un comportamiento de las respuestas obtenidas cuales son: un significativo 42,9 % de que considera que es vital la motivación de diferentes aspectos en los colaboradores de la empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales; pero algunas respuestas pesimistas muestran un nivel de indiferencia con un 53,6 % que ni están de acuerdo o están en contra simplemente no tienen la confianza respectiva.

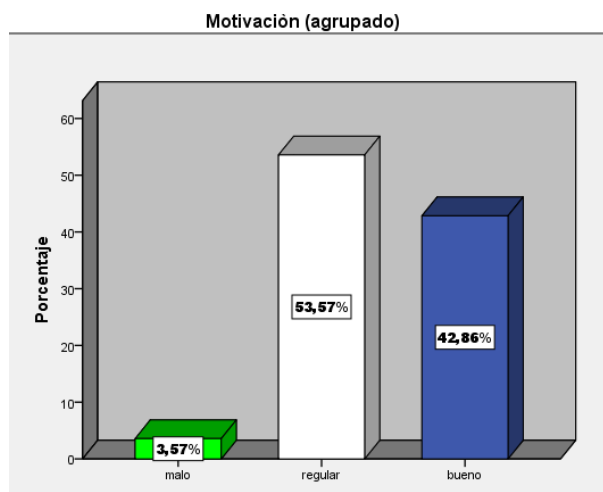


Figura 7: Motivación

La figura 7, evidencia la indiferencia de los encuestados o simplemente su falta de confianza en que la motivación aplicada a cada uno de los colaboradores pudiera influenciar en la productividad esto por los datos agrupados alcanzando un 53,6 %, es decir deberían generarse cambios en otros aspectos adicionales.

Dimensión 2: Competencias

Tabla 7

Competencias (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	2	7,1	7,1	7,1
Regular	15	53,6	53,6	60,7
Bueno	11	39,3	39,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Uno de los aspectos que usualmente generan un desacuerdo en el planteamiento de soluciones a problemas organizacionales es que en su mayoría de veces las organizaciones no desarrollan una adecuada selección de personal y menos se posiciona en los puestos adecuados de acuerdo a un perfil; por ello esto se muestra en la tabla N° 7, donde el 39,3% tiene opinión favorable que si se desarrollan procesos de selección y organización de personal adecuados podría tener influencia en la productividad; sin embargo es más el número de indiferencia con un 53,6%.

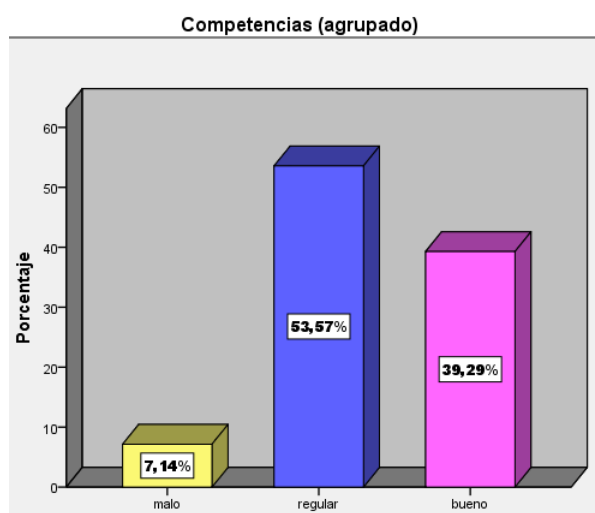


Figura 8: Competencias

La figura 8 evidencia que las competencias no son tomadas en cuenta en las organizaciones lo que genera un nivel de indiferencia entre los encuestados con un 53,6%.

Dimensión 3: Compromiso

Tabla 8

Compromiso (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,6	3,6	3,6
	Regular	6	21,4	21,4	25,0
	Bueno	21	75,0	75,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

La dimensión *Compromiso*, muestra que un 75 % de los encuestados está de acuerdo que en las organizaciones los colaboradores deben alcanzar niveles de compromiso especial para alcanzar la productividad laboral, pero ello tiene que ser acompañada de estrategias laborales; existiendo un nivel de indiferencia de 21,4 % que no tienen confianza de este aporte administrativo.

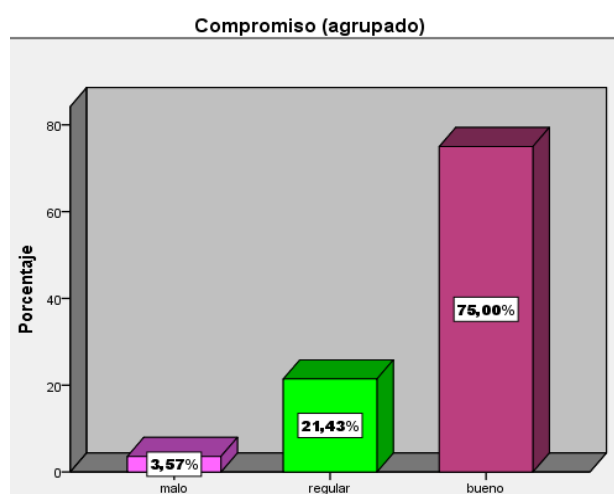


Figura 9: Compromiso

La figura 9, nos muestra 75% como evidencia la dimensión *compromiso* de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales es importante para alcanzar los objetivos establecidos en un plan estratégico; sino también para alcanzar el nivel de productividad que anhela todo tipo de empresa y tener un mejor nivel de competitividad en el mercado.

5.2. Contraste de la hipótesis

El procedimiento desarrollado para el contraste de hipótesis fue como sigue:

- Elección del estadístico de prueba Rho de Spearman.
- Los pasos en el proceso de prueba de hipótesis: primero interpretar el coeficiente de correlación utilizamos la siguiente escala:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

A. Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula H_0 : La Gestión de Procesos NO se relaciona significativamente con la Productividad en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H_1 : La Gestión de Procesos se relaciona significativamente con la Productividad en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

El nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$; considerando que la formula del estadístico de prueba es:

Rho de Spearman:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre rangos (X menos Y)

n = Numero de datos

1) Nivel de significancia y del estadístico de prueba

Para la investigación, se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; siendo el error alfa equivalente al nivel de significación, ($= 0,05$) y que representa la existencia de una asociación entre las variable del estudio que permite rechazar la hipótesis nula, porque no existe asociación, siendo un 5% la de error. Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman el cual se utiliza para la correlación de variables cualitativas.

2) Cálculo del P - valor y Regla de decisión

Para el cálculo del “P” valor se considera:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la H_0

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la H_0

Considerando la propuesta de análisis del “P” valor se presenta la siguiente tabla:

Tabla 9

Correlación entre Gestión de Procesos y Productividad Laboral

			Gestión procesos (agrupado)	Productividad laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión procesos (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,474*
		Sig. (bilateral)	.	,011
	Productividad laboral (agrupado)	N	28	28
		Coefficiente de correlación	,474*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	28	28

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

3) Conclusión

El coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido es 0.474*; lo cual nos indica que existe una correlación positiva débil entre las variables, Gestión de Procesos y Productividad Laboral; es decir, que la relación o dependencia es significativa.

En relación a la significación bilateral de la relación de las variables planteadas se obtiene:

Como: El P – valor (0,011) \leq α (0,05) \rightarrow Se rechaza la Ho

A. Contraste de hipótesis específica 1

Para hallar la relación existente entre la Variable (V1) Gestión de Procesos y la Dimensión (D1) motivación, se estableció el siguiente proceso:

1) Planteamiento de Hipótesis Específica 1

Hipótesis nula Ho: La gestión de Procesos NO se relacionan significativamente con la Motivación en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo – 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H₁: La gestión de Procesos se relacionan significativamente con la Motivación en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

2) Nivel de significancia y del estadístico de prueba

Para la investigación, se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; siendo el error alfa equivalente al nivel de significación, ($= 0,05$) y que representa la existencia de una asociación entre las variable del estudio que permite rechazar la hipótesis nula, porque no existe asociación, siendo un 5% la de error. Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman el cual se utiliza para la correlación de variables cualitativas.

3) Cálculo del P - valor y Regla de decisión

Para el cálculo del “P” valor se considera:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la Ho

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la Ho

Considerando la propuesta de análisis del “P” valor se presenta la siguiente tabla:

Tabla 10

Correlación entre las Gestión de Procesos y Motivación

			Gestión de Procesos (agrupado)	Motivación (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión de procesos (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,404* ,033
		N	28	28
	Motivación (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,404* ,033	1,000 .
		N	28	28

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

1) Decisión y conclusión

Como: El P – valor $(0,033) \leq \alpha (0,05) \rightarrow$ Se rechaza la H_0

Los datos mostrados en la tabla N° 10, permiten establecer que se rechaza la hipótesis nula. Es decir que existe una relación entre la Gestión de Procesos y la dimensión Motivación en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, de la ciudad de Huancayo.

El coeficiente de correlación igual a 0,404*; permite establecer una relación positiva débil; se puede interpretar como que existe una significativa correlación.

B. Contraste de hipótesis específica 2

1) Planteamiento de Hipótesis Específica 2

Hipótesis nula H_0 : La Gestión de Procesos NO se relacionan significativamente con las Competencias en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H_1 : La Gestión de Procesos se relacionan significativamente con las Competencias en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

2) Nivel de significancia y del estadístico de prueba

Para la investigación, se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; siendo el error alfa equivalente al nivel de significación, ($= 0,05$) y que representa la

existencia de una asociación entre las variables del estudio que permite rechazar la hipótesis nula, porque no existe asociación, siendo un 5% la de error. Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman el cual se utiliza para la correlación de variables cualitativas.

3) Cálculo del P - valor y Regla de decisión

Para el cálculo del “P” valor se considera:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la Ho

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la Ho

Considerando la propuesta de análisis del “P” valor se presenta la siguiente tabla:

Tabla 11

Correlación entre Gestión de Procesos y Competencias

			Gestión de procesos (agrupado)	Competencias (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión de procesos (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	28	28
	Competencias (agrupado)	Coefficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	28	28

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

2) Decisión y conclusión

Como: El P – valor (0,004) $\leq \alpha$ (0,05) \rightarrow Se rechaza la Ho

Los datos mostrados en la tabla N° 11, permiten establecer que se rechaza la hipótesis nula. Es decir que existe una relación entre la Gestión de Procesos y la dimensión Competencias en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, de la ciudad de Huancayo.

El coeficiente de correlación igual a 0,525**; permite establecer una relación positiva media; se puede interpretar como que existe una significativa correlación.

C. Contraste de hipótesis específica 3

1) Planteamiento de Hipótesis Específica 3

Hipótesis nula H_0 : La Gestión de Procesos NO se relacionan positivamente con el Compromiso en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H_1 : La Gestión de Procesos se relacionan positivamente con el Compromiso en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo – 2017.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

2) Nivel de significancia y del estadístico de prueba

Para la investigación, se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; siendo el error alfa equivalente al nivel de significación, ($= 0,05$) y que representa la existencia de una asociación entre las variables del estudio que permite rechazar la hipótesis nula, porque no existe asociación, siendo un 5% la de error. Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman el cual se utiliza para la correlación de variables cualitativas.

3) Cálculo del P - valor y Regla de decisión

Para el cálculo del “P” valor se considera:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la H_0

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la H_0

Considerando la propuesta de análisis del “P” valor se presenta la siguiente tabla:

Tabla 12*Correlación entre la Gestión de procesos y Compromiso*

			Gestión de procesos (agrupado)	Compromiso (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión de procesos (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,305
		Sig. (bilateral)	.	,115
		N	28	28
	Compromiso (agrupado)	Coefficiente de correlación	,305	1,000
		Sig. (bilateral)	,115	.
		N	28	28

3) Decisión y conclusión

Como: El P – valor $(0,1154) \leq \alpha (0,05) \rightarrow$ No Se rechaza la H_0

Los datos mostrados en la tabla N° 12, permiten establecer que se NO rechaza la hipótesis nula. Es decir que no existe una relación entre la Gestión de Procesos y la dimensión compromiso en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, de la ciudad de Huancayo. El coeficiente de correlación igual a 0,305**; permite establecer una relación positiva débil; se puede interpretar como que no existe una significativa correlación.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se buscó establecer el grado de relación entre gestión de procesos y productividad laboral de la empresa constructora y consultora inversiones Peruvian S.A.C. Huancayo -2017.

Tomando en cuenta el objetivo general, “Determinar la relación de la Gestión de Procesos con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales”, donde basados en la información obtenida se realizó el análisis de los resultados, donde se obtuvo; El coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.474*; lo cual nos indica que existe una correlación positiva débil entre las variables, Gestión de Procesos y Productividad Laboral; es decir, que la relación o dependencia es significativa; pero considerando el P – valor $(0,011) \leq \alpha$ $(0,05) \rightarrow$ Se rechaza la H_0 ; es decir que la propuesta de las investigadoras es aceptada, donde se indica el nivel de relación entre las variables de estudio.

Fernández Effio, (2018), en su trabajo de investigación: “Propuesta de una metodología de mejoramiento de la productividad para empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo”, concluyeron que muchas empresas del rubro en la ciudad de Chiclayo, no poseen con modelos adecuados de gestión gerencial y por lo mismo la propuesta que se realiza por parte del investigador conlleva a que, sea propicia la oportunidad que se replique modelos similares en empresas de la región y que permita alcanzar niveles adecuados de productividad; recomiendan que es necesario desarrollar en las empresas análisis de identificación de limitaciones o debilidades en el nivel de productividad y que posibilite la generación de modelos para ese efecto.

Consideramos los aportes de (Sanchez, 2006): “La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial se define la productividad empresarial como el

resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos”.

Considerando el objetivo específico 1, Analizar la relación de la gestión de Procesos con la Motivación de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, se obtuvieron los resultados: se obtuvo como significación bilateral con el Rho de Spearman igual a: $P - \text{valor } (0,033) \leq \alpha (0,05) \rightarrow$ Se rechaza la H_0 ; además, basado en la medición de la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión motivación, se halló un coeficiente de correlación igual a $\rho_s = 0,404^*$; y tomando en cuenta la ponderación es positiva débil; por tanto, basados en el coeficiente hallado, se puede interpretar como que si hay una significativa correlación.

Ponce Herrera, (2016), en su investigación: “Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil”; en el trabajo se buscaba la implementación de la “Gestión por Procesos” y las herramientas de mejora continua en una empresa textil y que pudiera favorecer el control del proceso de color y que conllevaron a reducir ciertos defectos que ocurren en el proceso como la migración, líneas de fricción, degradé, manchas blancas, líneas dobles de teñido, suciedad y solidez. Estos desperfectos consignan el 30% de la manufactura no acorde por re proceso. Esto permite mencionar que los procesos no son perfectos sino que deben de ser actualizados constantemente y considerando que muchos procesos en la producción tienen un efecto en la tecnología, entonces, cuanto más se preocupen los directivos de implementar tecnologías a los procesos sean de tipo productivo o de gestión, esto conllevara a establecer mejores condiciones de competitividad y cambios positivos en los beneficios económicos.

En la investigación se planteó el objetivo específico 2: Definir la relación de la Gestión de Procesos con las Competencias de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, esto permitió procesar los datos obtenidos y al realizar la prueba de hipótesis se halló: un P – valor $(0,004) \leq \alpha (0,05)$, que permitió rechazar la hipótesis nula y en relación del coeficiente de correlación hallado igual a $\rho_s = 0,525^{**}$; y tomando en cuenta la ponderación es positiva media.

Tomando en cuenta los resultados se puede mencionar que si existe una estrecha relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión competencias, es decir cuanto mejor preparados están los trabajadores mejores niveles de producción en favor de la empresa.

Peñaloza Peñaloza & Mejía Salazar, (2020), en su tesis: “Cultura y Clima: condiciones para la productividad laboral”, concluyo que considerando la caracterización e identificación de la cultura y el clima organizacional estos son factores que inciden en la productividad laboral, La cultura y el clima organizacional después del uso de los estadísticos de prueba proporcionan la información de que inciden negativa o positivamente en el comportamiento de las organizaciones, como también en la construcción de una productividad laboral; en otras palabras cuanto mejor están comprometidos los trabajadores y el clima organizacional sea adecuado, esto posibilitara un mejor nivel de producción en favor de la empresa.

Cabe señalar que el compromiso del personal es significativo en la empresa ya que es un ente importante para alcanzar los objetivos establecidos y de esta manera lograr el nivel de productividad anhelado lo cual se ve reflejado en el mercado competitivo.

En la investigación se planteó el objetivo específico 3, Establecer la relación de la Gestión de Procesos con el Compromiso de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales. Se halló un P – valor

$(0,115) \leq \alpha (0,05)$, resultado que permitió aceptar la hipótesis nula es decir que es evidente en la empresa encontrar niveles significativos de falta de compromiso de los trabajadores en la empresa porque no hay técnicamente definido una adecuada línea o proceso de gestión; se halló también que el $\rho_s = 0,305$; resultado que nos da una ponderación muy débil.

Para (Olaz, 2003), “la formación constituye un elemento clave para mejorar la productividad de las personas, en función de optimizar la adecuación de la persona al puesto de trabajo. Al respecto, señala que de acuerdo a la teoría del capital humano, un nivel educativo elevado del personal es indicativo de mayor productividad, por lo que, cualquier aumento del nivel educativo se transformaría en un incremento de la productividad”.

CONCLUSIONES

- 1) Determinar como la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017. en el procesamiento de los datos, se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; por ser el más equilibrado y obteniendo la “rho” de Spearman con un nivel de 0.474* y que según la tabla se estableció como correlación positiva débil, esto sujeto al P - valor $(0,011) \leq \alpha (0,05)$ se rechaza la H_0 , demostrando de esta manera que existe relación significativa entre gestión de procesos y productividad laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.
- 2) La gestión de Procesos se relaciona con la Motivación de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017. De acuerdo al resultado estadístico el P – valor obtenido fue $= (0,033) \leq \alpha (0,05)$; la fuerza de esta correlación es $\rho_s = 0,404$. Por lo tanto podemos decir que el personal de la empresa no cuenta con motivación intrínseca el cual permita elevar su desempeño laboral mediante los procesos establecidos.
- 3) Existe relación entre la Gestión de Procesos con las Competencias de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017. Aplicando la estadística correspondiente se obtuvo como resultado P – valor obtenido fue $= (0,004) \leq \alpha (0,05)$; la fuerza de esta correlación es $\rho_s = 0,525$, se establece como ponderación positiva media existiendo una correlación significativa, resaltando que el personal de la empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo – 2017. Están capacitados,

cuentan con conocimientos, habilidades, carácter y valores para lidiar con sus funciones día a día dentro de la empresa.

- 4) Existe significativa relación entre la Gestión de Procesos y el Compromiso de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017. se obtuvo como resultado de la estadística que P – valor obtenido fue $= (0,115) \leq \alpha (0,05)$; la fuerza de esta correlación es $\rho_s = 0,305$. Por lo cual se decide aceptar la H_0 , estableciendo que no existe una relación estrecha ni significativa entre gestión de procesos y el compromiso de los trabajadores de la empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales. Determinando que la empresa no está trabajando en lo que concierne a la fidelidad e identificación del personal con la Empresa la cual conlleva la falta de compromiso de los mismos.

RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere a la gerencia general de empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales. Enfocarse en el área de recursos humanos y darle el valor correspondiente ya que se debe tener en cuenta que es el elemento más importante y la razón de ser de la misma.
- 2) Se sugiere efectuar estrategias motivacionales para el personal teniendo en cuenta que es de suma importancia que el personal se encuentre motivado para de esta manera dar lo mejor de sí en el trabajo por ende mejorar la productividad para la empresa.
- 3) Se sugiere seguir realizando capacitaciones constantes para el personal ya que de esta manera se estará desarrollando día a día sus capacidades, habilidades, valores, conocimientos lo cual les facultara a demostrar sus competencias en bien de la empresa.
- 4) Se recomienda realizar un plan de fidelización e identificación del personal ya que se muestra carencia de personal comprometido con la empresa ya que esto le estaría impidiendo alcanzar sus metas y objetivos establecidos.
- 5) Realizar convenios con empresas tecnológicas y realizar capacitaciones tanto en tecnología como en gestión acorde a las nuevas tendencias que se van implementando e innovando ante este amplio mercado competitivo.
- 6) Se le recomienda a la gerencia general planificar un direccionamiento estratégico en base a la gestión de procesos lo cual llevara a que su empresa tenga una buena productividad laboral por ende emerger en el mercado de competitivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alzate Álvarez, A., & Betancur Giraldo, V. (2020). *La gestión del cambio como mecanismo de aseguramiento y mejora de los Procesos*. Colombia: Universidad EAFIT .
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Barrios. (07 de Setiembre de 2008). *Gestion Empresarial*. Obtenido de <http://.slideshare.net/jcfdezmx2/gestion-empresarial>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Burga, M. (2004). *Productividad Total:Teroria Basica y Metodos de Medicion*. Lima: Mercados y Norandinas .
- Caballero, D., & Blanco , A. (2007). Competencias para la flexibilidad: la gestion emocional de las organizaciones . *Universidad de Oviedo* , 19(4): 616-620.
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestion de Procesos*. Santiago: Editorial Evolucion S.A.
- Castello, Garrigos, & Martinez. (2007). *Introduccion a la Organizacion y Gestion de empresas* .
- Cequea Null, M. M., Rodriguez Monroy, C., & Nuñez Bottini, M. (2011). Diseño de un Instrumento para evaluar la Productividad Laboral en Empresas del Sector Eelctrico Venezolano. *UPCommons*, 2-14.
- Chiavenato. (2009). *Comportamiento Organizacional. La Dinamica del Exito en las Organizacione*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administacion de Recursos Humanos: El capital humanode las organizaciones*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Delgadillo, L. (2003). *Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeños y medianas empresas de la cadena productiva de la electronica, la informática y las telecomunicaciones en el esdo de Jalisco, Mexico*. Guadalajara .
- Deloitte.com. (setiembre de 2018). *Las mayores empresas de construcción*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/real-estate/articles/ranking-empresas-de-construccion.html>
- Duarte. (2006). *Estudio de Motivación Actitudes y Productividad en Empleados del sector Maquilador del Noroeste de Mexico*. Baja California .
- Fernández Effio, M. A. (2018). *Propuesta de una metodología de mejoramiento de la productividad para empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- García, M., & Leal, M. (2008). *Evolucion Historica del Factor Humano en las Organizaciones: de Recursos Humanos capital Intelectual*. Omnia.
- Gestion pe - Grupo El Comercio . (Miercoles de Agosto de 2017). La Construccion y el Precio de las Casas en Estados Unidos. *Gestion*, págs. 8-9.
- Giraldo, J., Ovalle, D., & Santoro, F. (2014). Aproximación Metodológica Sensible y Adaptable al Contexto para la. *Scielo*, 164.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V - Sexta edición.
- Herrera, P. (2016). *Propuesta de implementacion de gestion por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil* . Lima: Universidad.
- Jones, E., & Chung, C. (2006). *A Methodology For Measuring Engineering Knowledge Worker Productivity*. *Engineering Management Journal*.

- Kemppila, S., & Lonquist, A. (2003). *Subjitive Productivity Meseasurement. The journal of american Academy of Business* . Cambrigde.
- Kirkman, B., & Shapiro , D. (2001). The impact of cultural values on job satisfaction and organizational commitment in self - managing work teams: the medianting role of employee resistance. *Academy or Madagement jorunal* , 44(3): 57.
- Koontz, H. (2013). *Elementos de la Administracion*. Malaga: Mc Graw-Hill/Interamericana de España.
- Leiva Llican, C. S., & Padilla Rodriguez, J. v. (2016). *Modelo de Gestion de Procesos por el Ciclo Deming para Mejorar la Productividad de la Empresa calzados Sharon del Distrito el Porvenir 2016*. Trujillo: Universidad.
- M Doerner, W., E. Carrillo, P., & D. Larson, W. (08 de Febrero de 2018). *Ideas* . Obtenido de <https://ideas.repec.org/p/hfa/wpaper/18-02.html>
- OIT; Organizacion Internacional del Trabajo. (setiembre de 2018). *Produyctividad*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- Olaz, A. (2003). *Análisis de los procesos de transformación en las cualificaciones porfesionales en el sector financiero*. España: Tesis Doctoral, Universidad de Murcia.
- Parra, F. (1998). *El Objetivo Olvidado de la Sociología* . Madrid.
- Peñaloza Peñaloza, L. V., & Mejía Salazar, G. (2020). *Cultura y clima: condiciones para la productividad laboral*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Ponce Herrera, K. C. (2016). *Propuesta de implementacion de gestion por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*. Lima: Universidad .
- Quijano, S. (2006). *Direccion de Recursos Humanos y Consultoria en las Organizaciones Barcelona*. Barcelona : Icoria Editorial S.A.

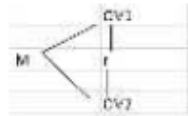
- Restrepo, G. (2011). El Concepto y Alcance Tecnológico . *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia*.
- Reyes Corona, M. (2016). Metodología de la Investigación. *Telebachillerato comunitario*, 243.
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la Investigación y redacción*. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbing, & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Romero. (2010). La Dimensión Grupal en el Comportamiento Organizacional. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología*, 27-38.
- Romero-Buj. (2008). La Dimensión Individual en el Comportamiento Organizacional. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 51-60.
- Saarai, L., & Judge , T. (2004). *Employee attitudes and job Satisfaction. Human Resource. Manage Ment*.
- Saavedra, L. F., & Gutierrez Forero, m. A. (2013). *Propuesta de Mejoramiento de la productividad laboral y su aplicacion en la empresa Tubometales Cuernu Ltda*.
- Sánchez, L. (24 de Junio de 2015). *¿Qué es la productividad empresarial?* Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-productividad-empresarial.html>
- Sanchez, S. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral; aplicación en el sector servicios(Tesis Doctoral)*. Universidad de Cordova, España .
- Schermerhorn. (2005). *Comportamiento Organizacional* . Mexico : Limusa Wiley.
- Schneider, B. (1985). Organizational Behavior . *Anual Review Psychology*, 36: 573-611.
- Schroeder. (1992).
- Shermerhorn, J. (2005). *Comportamiento Organizacional* . Mexico: Limusa Wiley.
- Siegel, P., & Lee, D. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, 55(3): 241-302.

- Stephen, R., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearso Educación
- Tandem. (abril de 2019). *Gestión de*. Obtenido de <https://tandemsd.com/gestion-de-la-transformacion/>
- The Logistics World. (06 de febrero de 2019). *Gestión de procesos: valor con excelencia*. Obtenido de <https://thelogisticsworld.com/historico/gestion-de-procesos-valor-con-excelencia/>
- Tito Huaman, P. (1998). *Gestion por competencias y productividad laboral en empresas del sector confeccion de calzado de Lima Metropolitana*. Trujillo: Universidad.
- Ugah, A. (2008). *Motivación and Productivity in the Library*. *Library Philosophy and Practice*
- Uribe, A. (1997). *Introduccion a la Gerencia*. Universidad Pontificia Bolivariana.
- Vargas, J. (2008). Auto Actualizacion Gerencial, Satisfacción laboral y Productividad un Estudio Correlacional en Empresas del Bajío. *Nova Saentia*, 1(1): 150-172.
- Velásquez Vásquez, F. (31 de diciembre de 2000). *El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo*. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/231
- Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*. Argentina: Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Valencia.
- Zapata Borrero, H. E. (2017). *Propuesta de implementación de un sistema de Evaluación por competencias para la mejora de los Procesos del área de recursos humanos en la Empresa constructora e inmobiliaria vanini sac en el Año 2017*. Lima: Universidad Privada del Norte.

ANEXOS

Matriz de consistencia

GESTION DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA INVERSIONES PERUVIAN S.A.C. HUANCAYO - 2017.

<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cómo la Gestión de Procesos se relaciona con la productividad laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar como la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL</u> La Gestión de Procesos se relaciona significativamente con la Productividad en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.</p>	<p><u>VARIABLE (V1):</u> Modelo De Gestión De Procesos</p>	<p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</u> Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental, descriptivo correlacional de corte transversal.</p>
<p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u></p> <p>a. ¿Cómo la Gestión de Procesos se relaciona con la Motivación de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017?</p> <p>b. ¿Cómo la Gestión de Procesos se relaciona con las Competencias de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017?</p> <p>c. ¿Cómo la Gestión de Procesos se relaciona con el Compromiso de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017?</p>	<p><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></p> <p>1. Analizar como la gestión de Procesos se relaciona con la Motivación de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.</p> <p>2. Definir de qué manera la Gestión de Procesos se relaciona con las Competencias de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.</p> <p>3. Establecer como la Gestión de Procesos se relaciona con el Compromiso de los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.</p>	<p><u>HIPOTESIS ESPECIFICOS</u></p> <p>1) La gestión de Procesos se relacionan significativamente con la Motivación en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.</p> <p>2) La Gestión de Procesos se relacionan significativamente con las Competencias en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.</p> <p>3) la Gestión de Procesos se relacionan positivamente con el Compromiso en los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.</p>	<p><u>VARIABLE (V1):</u> Modelo De Gestión De Procesos</p> <p><u>Dimensiones:</u> Valor Transformación Capacitación</p> <p><u>VARIABLE (V2)</u> Productividad Laboral</p> <p><u>Dimensiones:</u> Motivación Competencias Compromiso</p>	 <p>Población: trabajadores de la constructora y consultora inversiones Peruvian S.A.C.</p> <p>Muestra: 28</p> <p>Técnica De Recopilación De Datos: Cuestionario.</p> <p>Tratamiento estadístico Estadística descriptiva – SPSS24</p>

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VI GESTIÓN DE PROCESOS	"Gestión es aquel proceso que logra que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia a través de otras personas, de ahí su sinonimia con dirección que se refiere a guiar, encaminar hacia determinado lugar". (Castello, Garrigos, & Martínez, 2007)	La inteligencia representa la capacidad de interacción de personas, relaciones, cultura y papeles dentro de una organización. Donde el conocimiento y la experiencia se encuentran distribuido en toda la organización.	Valor	Mejora de la productividad Fidelidad Satisfacción	Guía de observación	Ordinal Nominal
			Transformación	Efectividad Control Desperdicios		
			Capacitación	Métodos Técnicas		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
V2 PRODUCTIVIDAD LABORAL	(Garcia & Leal, 2008) señalan “la necesidad de asumir el concepto de Factor Humano, que presenta al hombre como actor, que hace algo, rescatando el valor de la persona humana, ya que los recursos son medios administrados por las personas” (p.144).	En las organizaciones los recursos son administrados por las personas, quienes se esfuerzan para producir bienes y servicios en forma eficiente, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización se origina en las personas.	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Labores bien realizadas • Acepta responsabilidades • Necesidad de feedback 	Lista de cotejo basada en la observación de la productividad	ORDINAL Malo, regular, bueno.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de personal • Capacitación y desarrollo • Perfil profesional 					
Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Disposición 					

Matriz de operacionalización del instrumento

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTION DE PROCESOS

De los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales
– Huancayo – 2017.

TRABAJADOR				
Área				
Fecha	Año	Mes	Día	Duración

N°	VALOR	1	2	3
1	Es reconocido su efectividad en las actividades programadas			
2	Los clientes tienen una opinión favorable del cumplimiento de la empresa			
3	La empresa tiene distintas formas de reconocer su trabajo			
4	Considera que laborar en la empresa es la mejor opción			
5	Aporta para mejorar los procesos en la producción			
TRANSFORMACIÓN				
6	Se especializa en manejo de tecnología adecuada para sus actividades.			
7	Utiliza los recursos y tiempos adecuados para cumplir sus labores.			
8	Considera que los recursos pueden ser mejor utilizados			
9	Mejorando la tecnología puede producirse menores desperdicios			
10	La tecnología ayuda a cumplir con los objetivos de su área			
11	Sus colegas siempre orientan a desarrollar actividades en equipo			
CAPACITACION				
12	Se programan capacitaciones constantes para su área en la empresa.			
13	La empresa apoya su decisión de seguir cursos de capacitación o actualización			
14	Los trabajadores siempre buscan participar en actividades académicas.			
15	Se desarrollan reuniones para mejorar las técnicas en las labores			
16	Se aplican técnicas de benchmarking en las áreas operativas.			

LEYENDA	
1	Malo
2	Regular
3	Bueno

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL
De los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas
Generales – Huancayo – 2017.

TRABAJADOR				
Área				
Fecha	Año	Mes	Día	Duración

N.º	MOTIVACION			
		1	2	3
1	Se considera pro activo hacia los objetivos de la empresa.			
2	Considera que le escuchan y toman en cuenta sus opiniones			
3	Conoce las funciones a desempeñar en el área del trabajo.			
4	Reconocen el desempeño alto en el logro de sus metas.			
5	Resuelve imprevistos que se suscita dentro de su área oportunamente.			
6	Muestra creatividad para anticipar y solucionar problemas.			
COMPETENCIAS				
7	Cumple su trabajo dentro de los plazos establecidos.			
8	Considera que recibe capacitación adecuada de la función que efectúa en puesto labora			
9	Maneja adecuada y eficientemente los equipos y herramientas de trabajo.			
10	Considera que le reconocen sus conocimientos y especialidades			
11	Se valora la preparación técnica operativa para la gestión.			
12	Considera que puede hacer carrera profesional en la empresa			
COMPROMISO				
13	Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas con la institución			
14	Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas			
15	Asume la responsabilidad en las actividades que realiza			
16	Se compromete con sus labores dentro de las metas trazadas.			
17	Se preocupa por el cumplimiento de objetivos de la organización.			

LEYENDA	
1	Malo
2	Regular
3	Bueno

Confiabilidad y validez del instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Respuesta		Valoración								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				BUENO	REGULAR	MALO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Productividad laboral	Motivación	Labores bien realizadas	Se considera pro activo hacia los objetivos de la empresa			x		x		x		x			
			Considera que le escuchan y toman en cuenta sus opiniones			x		x		x		x			
		Acepta responsabilidades	Conoce las funciones a desempeñar en el área del trabajo.			x		x		x		x			
			Reconocen el desempeño alto en el logro de sus metas.			x		x		x		x			
		Necesidad de feedback	Resuelve imprevistos que se suscita dentro de su área oportunamente.			x		x		x		x			
			Muestra creatividad para anticipar y solucionar problemas			x		x		x		x			
	Competencias	Efectividad	Cumple su trabajo dentro de los plazos establecidos.			x		x		x		x			
			Considera que recibe capacitación adecuada de la función que efectúa en puesto labora			x		x		x		x			
		Control	Maneja adecuada y eficientemente los equipos y herramientas de trabajo.			x		x		x		x			
			Considera que le reconocen sus conocimientos y especialidades			x		x		x		x			
		Se valora la preparación técnica operativa para la gestión.			x		x		x		x				

Compromiso	descripción	Considera que puede hacer carrera profesional en la empresa			x		x		x		x		
	Métodos	Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas con la institución			x		x		x		x		
		Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas			x		x		x		x		
		Asume la responsabilidad en las actividades que realiza			x		x		x		x		
	Técnicas	Se compromete con sus labores dentro de las metas trazadas.			x		x		x		x		
		Se preocupa por el cumplimiento de objetivos de la organización.			x		x		x		x		


Mg. Antonio O. Ruiz Ladrón
CLAD - 04330

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para recolectar datos acerca de la Productividad Laboral

OBJETIVO: Determinar como la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ANTONIO OSCAR RICSE LIZÁRRAGA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MTRO. DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

VALORACIÓN:

Muy pertinente	Pertinente	Regular	Deficiente
----------------	-----------------------	---------	------------



Mg. Antonio O. Ricse Lizárraga
CLAD - 04330

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Respuesta		Valoración								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				BUENO	REGULAR	MALO DESACUERDO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
GESTIÓN DE PROCESOS	Valor	Mejora de la productividad	Es reconocido su efectividad en las actividades programadas				X		X			X		X		
			Los clientes tienen una opinión favorable del cumplimiento de la empresa				X		X			X		X		
		Fidelidad	La empresa tiene distintas formas de reconocer su trabajo				X		X			X		X		
	Considera que laborar en la empresa es la mejor opción					X		X			X		X			
	Satisfacción	Aporta para mejorar los procesos en la producción				X		X			X		X			
	Transformación	Efectividad	Se especializa en manejo de tecnología adecuada para sus actividades.				X		X			X		X		
			Utiliza los recursos y tiempos adecuados para cumplir sus labores.				X		X			X		X		
		Control	Considera que los recursos pueden ser mejor utilizados.				X		X			X		X		
			Mejorando la tecnología puede producirse menores desperdicios				X		X			X		X		
		descripción	La tecnología ayuda a cumplir con los objetivos de su área				X		X			X		X		
		Sus colegas siempre orientan a desarrollar actividades en equipo.				X		X			X		X			

Capacitación	Métodos	Se programan capacitaciones constantes para su área en la empresa.				x			x			x					
		La empresa apoya su decisión de seguir cursos de capacitación o actualización				x			x			x					
		Los trabajadores siempre buscan participar en actividades académicas				x			x			x					
	Técnicas	Se desarrollan reuniones para mejorar las técnicas en las labores				x			x			x					
		Se aplican técnicas de benchmarking en las áreas operativas.				x			x			x					



Mg. Antonio O. Ricse Lizarraga
CLAD - 04530

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para recolectar datos acerca de la Gestión de Procesos

OBJETIVO: Determinar como la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ANTONIO OSCAR RICSE LIZARRAGA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MTRO DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
VALORACIÓN:

Muy pertinente	Pertinente	Regular	Deficiente
----------------	-----------------------	---------	------------

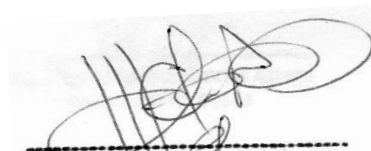


Mg. Antonio O. Ricse Lizarraga
CLAD - 04530

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Respuesta		Valoración								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				BUENO	REGULAR	MALO DESACUERDO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Productividad laboral	Motivación	Labores bien realizadas	Se considera pro activo hacia los objetivos de la empresa				x		x		x		x		
			Considera que le escuchan y toman en cuenta sus opiniones				x		x		x		x		
		Acepta responsabilidades	Conoce las funciones a desempeñar en el área del trabajo.				x		x		x		x		
			Reconocen el desempeño alto en el logro de sus metas.				x		x		x		x		
		Necesidad de feedback	Resuelve imprevistos que se suscita dentro de su área oportunamente.				x		x		x		x		
			Muestra creatividad para anticipar y solucionar problemas				x		x		x		x		
	Competencias	Efectividad	Cumple su trabajo dentro de los plazos establecidos.				x		x		x		x		
			Considera que recibe capacitación adecuada de la función que efectúa en puesto laboral				x		x		x		x		
		Control	Maneja adecuada y eficientemente los equipos y herramientas de trabajo.				x		x		x		x		
			Considera que le reconocen sus conocimientos y especialidades				x		x		x		x		
		Se valora la preparación técnica operativa para la gestión.				x		x		x		x			

Compromiso	descripción	Considera que puede hacer carrera profesional en la empresa				x		x		x		x		
	Métodos	Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas con la institución				x		x		x		x		
		Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas				x		x		x		x		
		Asume la responsabilidad en las actividades que realiza				x		x		x		x		
	Técnicas	Se compromete con sus labores dentro de las metas trazadas.				x		x		x		x		
		Se preocupa por el cumplimiento de objetivos de la organización.				x		x		x		x		



Mig. Miguel Amílcar Cerrón Aliaga
Reg. CLAD N° 03698

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para recolectar datos acerca de la Gestión de Procesos


OBJETIVO: Determinar como la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MIGUEL ANIBAL CERRÓN ALIAGA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
VALORACIÓN:

Muy pertinente	Pertinente	Regular	Deficiente
----------------	-----------------------	---------	------------



Mig. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Reg. CLAD N° 03698

FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA INVERSIONES PERUVIAN S.A.C. HUANCAYO - 2017.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Respuesta		Valoración								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				BUENO	REGULAR	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Productividad laboral	Motivación	Labores bien realizadas	Se considera pro activo hacia los objetivos de la empresa			x		x		x		x		
			Considera que le escuchan y toman en cuenta sus opiniones			x		x		x		x		
		Acepta responsabilidades	Conoce las funciones a desempeñar en el área del trabajo.			x		x		x		x		
			Reconocen el desempeño alto en el logro de sus metas.			x		x		x		x		
		Necesidad de feedback	Resuelve imprevistos que se suscita dentro de su área oportunamente.			x		x		x		x		
			Muestra creatividad para anticipar y solucionar problemas			x		x		x		x		
	Competencias	Efectividad	Cumple su trabajo dentro de los plazos establecidos.			x		x		x		x		
			Considera que recibe capacitación adecuada de la función que efectúa en puesto laboral			x		x		x		x		
		Control	Maneja adecuada y eficientemente los equipos y herramientas de trabajo.			x		x		x		x		
			Considera que le reconocen sus conocimientos y especialidades			x		x		x		x		
		Se valora la preparación técnica operativa para la gestión.			x		x		x		x			

Compromiso	descripción	Considera que puede hacer carrera profesional en la empresa				x		x		x		x	
	Métodos	Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas con la institución				x		x		x		x	
		Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas				x		x		x		x	
		Asume la responsabilidad en las actividades que realiza				x		x		x		x	
	Técnicas	Se compromete con sus labores dentro de las metas trazadas.				x		x		x		x	
		Se preocupa por el cumplimiento de objetivos de la organización.				x		x		x		x	



Mig. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Reg. CLAD N° 83698

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para recolectar datos acerca de la Productividad Laboral

OBJETIVO: Determinar como la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MIGUEL ANIBAL CERRÓN ALIAGA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

Muy pertinente	Pertinente	Regular	Deficiente
----------------	-----------------------	---------	------------



Mig. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Reg. CLAD N° 83698

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Respuesta		Valoración								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				BUENO	REGULAR	MALO DESACUERDO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Productividad laboral	Motivación	Labores bien realizadas	Se considera pro activo hacia los objetivos de la empresa				x		x		x		x		
			Considera que le escuchan y toman en cuenta sus opiniones				x		x		x		x		
		Acepta responsabilidades	Conoce las funciones a desempeñar en el área del trabajo.				x		x		x		x		
			Reconocen el desempeño alto en el logro de sus metas.				x		x		x		x		
		Necesidad de feedback	Resuelve imprevistos que se suscita dentro de su área oportunamente.				x		x		x		x		
			Muestra creatividad para anticipar y solucionar problemas				x		x		x		x		
	Competencias	Efectividad	Cumple su trabajo dentro de los plazos establecidos.				x		x		x		x		
			Considera que recibe capacitación adecuada de la función que efectúa en puesto laboral				x		x		x		x		
		Control	Maneja adecuada y eficientemente los equipos y herramientas de trabajo.				x		x		x		x		
			Considera que le reconocen sus conocimientos y especialidades				x		x		x		x		
			Se valora la preparación técnica operativa para la gestión.				x		x		x		x		

	descripción	Considera que puede hacer carrera profesional en la empresa				x		x		x		x		
Compromiso	Métodos	Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas con la institución				x		x		x		x		
		Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas				x		x		x		x		
		Asume la responsabilidad en las actividades que realiza				x		x		x		x		
	Técnicas	Se compromete con sus labores dentro de las metas trazadas.				x		x		x		x		
		Se preocupa por el cumplimiento de objetivos de la organización.				x		x		x		x		

Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para recolectar datos acerca de la Gestión de Procesos

OBJETIVO: Determinar como la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

VALORACIÓN:

Muy pertinente	Pertinente	Regular	Deficiente
----------------	-----------------------	---------	------------




Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
GLAD - 03489

FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA INVERSIONES PERUVIAN S.A.C. HUANCAYO - 2017.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Respuesta		Valoración								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				BUENO	REGULAR	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Productividad laboral	Motivación	Labores bien realizadas	Se considera pro activo hacia los objetivos de la empresa			x		x		x		x		
			Considera que le escuchan y toman en cuenta sus opiniones			x		x		x		x		
		Acepta responsabilidades	Conoce las funciones a desempeñar en el área del trabajo.			x		x		x		x		
			Reconocen el desempeño alto en el logro de sus metas.			x		x		x		x		
		Necesidad de feedback	Resuelve imprevistos que se suscita dentro de su área oportunamente.			x		x		x		x		
			Muestra creatividad para anticipar y solucionar problemas			x		x		x		x		
	Competencias	Efectividad	Cumple su trabajo dentro de los plazos establecidos.			x		x		x		x		
			Considera que recibe capacitación adecuada de la función que efectúa en puesto labora			x		x		x		x		
		Control	Maneja adecuada y eficientemente los equipos y herramientas de trabajo.			x		x		x		x		
			Considera que le reconocen sus conocimientos y especialidades			x		x		x		x		
		Se valora la preparación técnica operativa para la gestión.			x		x		x		x			

Compromiso	descripción	Considera que puede hacer carrera profesional en la empresa				x		x		x		x		
	Métodos	Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas con la institución				x		x		x		x		
		Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas				x		x		x		x		
		Asume la responsabilidad en las actividades que realiza				x		x		x		x		
	Técnicas	Se compromete con sus labores dentro de las metas trazadas.				x		x		x		x		
		Se preocupa por el cumplimiento de objetivos de la organización.				x		x		x		x		



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para recolectar datos acerca de la Gestión de Procesos

OBJETIVO: Determinar como la Gestión de Procesos se relaciona con la Productividad Laboral en la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Empresa Constructora y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales, Huancayo - 2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

VALORACIÓN:

Muy pertinente	Pertinente	Regular	Deficiente
----------------	-----------------------	---------	------------



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

FIRMA DEL EVALUADOR



INVERSIONES PERUVIAN SAC
Ejecución de Obras Civiles, Mineras, Eléctricas, Sanitarias, Carreteras, Canales de Riego, Hidrocarburos, Puentes, Proyectos Productivos, Telefonía, alquiler de Maquinaria, Elaboración de Expedientes, Técnicos, Diagnósticos, Consultoría y Asesoría a Instituciones del Estado, Servicios Generales.

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Huancayo, 14 De noviembre Del 2018

Carta N°032-2018-GG-INPESAC

Srtas.

Delia Huaman Rojas

Maryit Yenifer Zarate Gamarra

Dirección:

JR. 14 de julio N°610 - Chilca

Presente. -

Referencia: Carta de consentimiento para tesis.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente a nombre de la Empresa Constructora Y Consultora Inversiones Peruvian S.A.C. Contratistas Generales y a la vez dar atención al documento de referencia mediante el cual solicita aceptación de usos de datos de la empresa para la elaboración de su trabajo de investigación - tesis.

Al respecto, tenemos bien informarle que, realizada la coordinación correspondiente, se aprueba que las tesis: DELIA HUAMAN ROJAS, con DNI 44477271 y MARYIT YENIFER ZARATE GAMARRA con DNI 76925732, para el desarrollo de la tesis: "GESTION DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA INVERSIONES PERUVIAN S.A.C. HUANCAYO - 2017 " para lo cual la empresa le brindara las facilidades respectivas. Por lo expuesto se autoriza el desarrollo de dicha investigación y se da por concluida la atención al requerimiento.

Sin otro en particular, me despido de usted.

Atentamente,


 INVERSIONES PERUVIAN S.A.C.
CONSTRUCTORA Y CONSULTORA
SERVICIOS GENERALES

 J. Enrique Lazo Ramos
GERENTE

Fotos de la aplicación del instrumento

