

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**Administración por procesos y gestión de la producción en el  
programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año  
2020**

**Para optar:** El Grado Académico de Maestro en  
Administración, Mención: Gestión  
Empresarial

**Autor (es):** Bach. Daniel Martin Mamani Laura

**Asesor:** Dr. Fredy Jesus Lopez Quilca

**Línea de investigación**

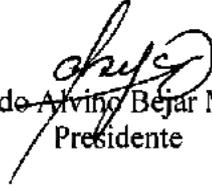
**Institucional:** Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y Culminación:** 01 Julio al 30 de setiembre - 2021

**Huancayo – Perú**

**2023**

**JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**



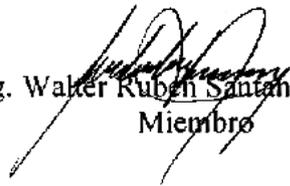
Dr. Aguedo Alvin Bejar Mormontoy  
Presidente



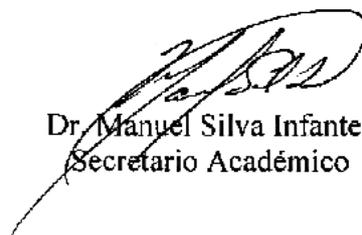
Dr. Pedro Luis Gutiérrez Ozejo  
Miembro



Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez  
Miembro



Mg. Walter Ruben Santana Camargo  
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes  
Secretario Académico

**Asesor de tesis**

Dr. Fredy Jesus Lopez Quilca

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi familia por su constante apoyo.

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a mis docentes de facultad de ciencias administrativas y contable.

Daniel.



## UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES Escuela de Posgrado

### CONSTANCIA

#### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO Y TURNITIN

La Dirección de la Escuela de Posgrado, hace constar por la presente, que la tesis titulada:

**Administración por procesos y gestión de la producción en el programa CSE –  
Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020**

**Cuyo autor : BACH. DANIEL MARTIN MAMANI LAURA**

**Asesor : DR. FREDY JESUS LOPEZ QUILCA**

Que fue presentado con fecha 10.07.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 20.07.2023 con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- |                                     |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye bibliografía                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye citas                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye cadenas menores a 15 palabras |
| <input type="checkbox"/>            | Otro criterio (se excluyeron fuentes) |

Dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 25%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecido en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención del plagio, el cual indica que no se debe superar el 25%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

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



*Bejar*  
**Dr. Aguedo Albino Bejar Mormontoy**  
Director de la Escuela de Posgrado

Huancayo, 20 de julio de 2023

964236181 - 064232776

direccion\_ep@upla.edu.pe

Av. Giraldez N° 741  
Huancayo - Junín



## Contenido

	<b>Pág.</b>
Carátula .....	i
Asesor de tesis .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Contenido.....	vii
Contenidos de tablas.....	<b>x</b>
Contenidos de figuras .....	<b>xi</b>
Resumen .....	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>14</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>14</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	14
1.2 Delimitación del problema .....	17
1.3 Formulación del problema.....	18
1.3.1 Problema general.....	18
1.3.2 Problemas específicos .....	18
1.4 Justificación.....	19
1.4.1 Social.....	19
1.4.2 Teórica .....	19
1.4.3 Metodológica .....	20
1.5 Objetivos.....	20
1.5.1 Objetivo general.....	20
1.5.2 Objetivos específicos .....	20
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>22</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>

2.1	Antecedentes.....	22
2.1.1	Locales .....	22
2.1.2	Nacionales.....	24
2.1.3	Internacionales .....	26
2.2	Bases Teóricas o Científicas.....	27
2.2.1	Administración por procesos .....	27
2.2.2	Gestión de la producción.....	33
2.3	Marco conceptual .....	37
3.1.	Hipótesis general .....	40
3.2.	Hipótesis Específicas.....	40
3.3.	Variables.....	41
	<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>47</b>
	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>47</b>
4.1.	Método de investigación.....	47
4.2.	Tipo de investigación .....	48
4.3.	Nivel de investigación .....	48
4.4.	Diseño de investigación.....	48
4.5.	Población y muestra .....	49
4.5.1.	Población.....	49
4.5.2.	Muestra.....	49
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	50
4.6.1.	Técnicas de recolección de datos .....	50
4.6.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	50
4.7.	Técnica de procesamiento y análisis de datos .....	50
4.8.	Aspectos éticos de la investigación .....	51

CAPÍTULO V.....	53
RESULTADOS .....	53
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	70
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES .....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	78
ANEXOS .....	82
Matriz de consistencia .....	83
Matriz de operacionalización de variables .....	85
Matriz del instrumento de investigación .....	86
Instrumento de la investigación.....	87
Datos de la investigación.....	89
Consentimiento informado .....	96
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA .....	98

## Contenidos de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de Variables	42
<b>Tabla 3.</b> Matriz de correlación entre variable Administración por procesos y dimensiones de Gestión de la producción.	53
<b>Tabla 4.</b> Interacción de la administración por procesos y los recursos humanos	54
<b>Tabla 5.</b> Tabulación cruzada de la <i>administración por procesos</i> y la <i>medición del trabajo</i>	55
<b>Tabla 6.</b> Tabulación cruzada de la <i>administración por procesos</i> y la <i>administración de inventarios</i> .	57
<b>Tabla 7.</b> Tabulación cruzada de la administración por procesos y la planificación de requerimiento	59
<b>Tabla 8.</b> Tabulación cruzada de la administración por procesos y la administración de la calidad.	61
<b>Tabla 9.</b> Relación hipótesis general Rho de Spearman	63
<b>Tabla 10.</b> Tabla de comparación de correlaciones	64
<b>Tabla 11.</b> Relación hipótesis específicas Rho de Spearman	64
<b>Tabla 12.</b> Valores-p (Spearman)	65

## Contenidos de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Diseño de la investigación .....	49
<b>Figura 2.</b> Interacción de la administración por procesos y los recursos humanos .....	54
<b>Figura 3.</b> Dependencia entre la <i>administración por procesos</i> y la <i>medición del trabajo</i> ...	56
<b>Figura 4.</b> Interacción de la <i>administración por procesos</i> y la <i>administración de inventarios</i> . .....	58
<b>Figura 5.</b> Dependencia de la administración por procesos y la planificación de requerimiento.....	60
<b>Figura 6.</b> Dependencia de la administración por procesos y la administración de la calidad.....	62

## Resumen

Empresas de todo el mundo buscan una mayor productividad en sus procesos productivos, y para ello formulan estrategias y actividades para incrementar la capacidad productiva, surgida de la planificación, por ello esta investigación planteó el **problema**: ¿Cuál es la relación que existe entre la Administración por procesos y la Gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020?; se asumió el **objetivo** de establecer la relación entre la Administración por procesos y la Gestión de la producción; la **metodología** aplicó el método científico, método específico descriptivo, un tipo de investigación básica y nivel correlacional. Los **resultados** mostraron un alfa de cronbach 0.99 para los ítems del instrumento, aplicados a 51 trabajadores del programa, las interacciones evaluadas presentaron significación estadística ( $p < 0.05$ ); la correlación entre la Administración por procesos y la Gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco, fue positiva muy alta, y significativa (Rho de Spearman = 0.912,  $p < .001$ ). La **conclusión** es que se ha establecido que existió una alta correlación entre la gestión de procesos y la gestión de producción, la rho de Spearman fue igual a 0.912, y el nivel de significancia fue menor al 5%; **recomendando** mejorar la gestión de procesos, para mejorar la gestión de la producción, en la misma medida.

**Palabras Clave:** Administración por procesos, gestión de la producción, gestión de procesos

## Abstract

Companies around the world seek greater productivity in their production processes, and for that they create strategies and activities to increase productive capacity, derived from planning, processes in this research **problematized** what is the relationship between administration and production management CSE Program - Lima - Pasco in 2020 PRA Buenaventura?; The processes captured the **objective** of establishing relationships between administration and production management; **Methodology** used the scientific method, the specific descriptive method, a type of basic research and correlational level. **Results** showed a Cronbach's alpha of 0.99 for electrical cases, taken on 51 patients of the program, each chronically received There was a statistical significance ( $p < 0.05$ ) between process management and production management in CSE - Lima PASCO program culture, very high, and significant (Spearman's Rho = 0.912,  $p < .001$ ). The **conclusion** is that it was established that there was a high correlation between process management and production management, Spearman's rho was equal to 0.912, and the significance level was less than 5% which **recommends** to improve process management, for better production management, same extent.

**Keywords:** Process management, production management, process management

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, empresas de todo el mundo buscan lograr una mayor productividad en sus procesos productivos, para ello formulan estrategias y realizan actividades de acuerdo a planes para incrementar la capacidad productiva, surgida de la planificación, donde los objetivos se plantean y evalúan las mejores opciones y estrategias, la mejor opción es aplicar la gestión por procesos ya que es uno de los mejores modelos de gestión empresarial para lograr metas superiores, de calidad, productividad y excelencia, aplicables a todo tipo de negocios y empresas, independientemente de su tamaño o ámbito de actividad.

La mayoría argumentaría que la productividad o la mejora comercial implacable está haciendo las cosas más rápido por un menor costo. Esta es ciertamente una medida, y probablemente la más básica.

La calidad también debe agregarse a esta ecuación, al igual que el servicio al cliente. Otra medida de productividad es la velocidad a la que una organización responde a las necesidades del mercado, el servicio o la innovación de productos, y su capacidad de cambiar según lo exija el mercado. Se habla mucho de que una implementación automatizada de la administración por procesos puede proporcionar a una organización esta agilidad empresarial. Es imperativo que una organización identifique qué tipo de productividad, es esencial o crítica para cumplir sus objetivos estratégicos.

La respuesta fácil es todo lo anterior (tiempo, costo, calidad, servicio al cliente, capacidad de respuesta del mercado y agilidad comercial); sin embargo, es difícil para una organización enfocarse en todo al mismo tiempo, sin un enfoque estructurado y planificado.

Teniendo en cuenta que una organización debe elegir entre tres opciones estratégicas:

- a) Intimidad del cliente: la mejor solución total para el cliente
- b) Excelencia operativa: el mejor costo total
- c) Liderazgo de producto: el mejor producto.

Dicen que es imposible que una organización sea buena en las tres opciones estratégicas. Las organizaciones deben elegir una de estas dimensiones, de lo contrario, según (Porter, 2015):

Quedarán atrapados en el medio y eventualmente fallarán o desaparecerán. La responsabilidad del líder es seleccionar las estrategias que son críticas para la organización y luego determinar los procesos comerciales que serán rediseñados o creados para lograr los resultados deseados. Cada vez más líderes han determinado cuán importante es esto para lograr la estrategia y los objetivos de la organización.

Las empresas se insertan en un escenario contemporáneo globalizado y altamente dinámico, donde presentan un aumento significativo de competitividad y consumidores más exigentes.

Lograr la flexibilidad de producción, sin pérdida de eficiencia y productividad combinada con una administración de costos altamente efectiva, es uno de los mayores

desafíos para la administración de negocios, presentándose como un aspecto extremadamente importante para el segmento industrial.

Esto implica un conocimiento profundo de su negocio, teniendo una visión completa de los diferentes aspectos que lo rodean. Porque los factores relacionados con la supervivencia corporativa en mercados altamente competitivos están vinculados a cómo las organizaciones planifican y controlan sus negocios. En términos de gestión de producción, su función es definir un conjunto de políticas que apoyen la dinámica de la posición competitiva de la empresa, en función de aspectos como el rendimiento y la programación para las diferentes áreas de decisiones de producción.

Dado un sistema de producción en el que los insumos se combinan para generar un producto, la productividad se refiere al uso de recursos más o menos en el proceso de producción. En este sentido, el crecimiento de la productividad significa una mejor utilización de los empleados, las máquinas, la energía y el combustible consumidos, las materias primas, etc. (Jacobs & Chase, 2018).

Con respecto al control de costos, su misión más importante es proporcionar datos para establecer estándares, presupuestos y otras formas de pronóstico. En una etapa posterior, sirve para rastrear eventos al permitir la comparación con valores previamente definidos al proyectar sus gastos en futuras producciones.

En este sentido, la información de costos de la gestión de operaciones guía las decisiones de gestión para permitir cambios en los planes a corto, mediano y largo plazo de la compañía; debida atención por su carácter esencialmente estratégico. Esto a menudo se refleja en la participación de grandes sumas de dinero, la inmovilización de recursos, las dificultades posteriores de cambio y el gran impacto en los costos operativos. Es importante monitorear los indicadores de cada aspecto que conforman la

estructura funcional de la empresa. permitiendo una toma de decisiones efectiva ante cualquier fenómeno, interno o externo, que pueda interferir con los resultados de la empresa.

## **1.2 Delimitación del problema**

### **Delimitación espacial:**

El 15 de mayo de 2014, Cáritas del Perú firmó un acuerdo de subvención con Buenaventura Mining Company, para ejecutar el programa titulado "Programa de desarrollo productivo y articulación comercial de Buenaventura Mining Company", que contribuirá a la mejora del país. Ser miembro de la familia de la población en las áreas de influencia de sus unidades en las regiones de Arequipa, Lima-Pasco y Huancavelica, promoviendo empresas económicas y contribuyendo al logro de los objetivos del campo de los asuntos sociales de Buenaventura. Para llevar a cabo las acciones que contribuyen a la mejora de las condiciones de vida de este sector de la población, es necesario recurrir a los servicios de consultores especializados para desarrollar las capacidades productivas de los productores para una oferta sostenida y establecer el vínculo con el exigente mercado de los productos que se promocionan.

### **Delimitación temporal:**

Los datos de la presente tesis se recogieron en el segundo semestre del año 2021.

### **Delimitación conceptual:**

La tesis se enmarco en las teorías de la administración por procesos y la gestión de la producción.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre la administración por procesos y los recursos humanos en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre la administración por procesos y la medición del trabajo en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre la administración por procesos y la administración de inventarios en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020?
- d. ¿Cuál es la relación que existe entre la administración por procesos y la planeación del requerimiento en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020?
- e. ¿Cuál es la relación que existe entre la administración por procesos y la administración de la calidad en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

El programa beneficia a los productores que son parte de la zona de influencia de la minera Buenaventura el mejorar la producción y como se gestión dentro del programa mejorar la calidad de vida de los beneficiarios contribuyendo con su crecimiento personal y familiar.

### **1.4.2 Teórica**

El presente trabajo de investigación tiene la justificación teórica ya que se realizará una revisión de los principales autores sobre el tema la administración por procesos.

La gestión es el proceso de tomar decisiones sobre objetivos y uso de recursos. Es importante en cada organización, ya sea pública, privada, rentable o no, industria, proveedor de servicios, independientemente de su tamaño. Cuando hay personas que utilizan recursos para producir bienes y servicios, la administración está presente. Podemos decir que la clave del éxito organizacional o comercial radica en la forma en que las organizaciones y las empresas se gestionan y se llevan a cabo.

Y las teorías de la Gestión de Producción que es el área administrativa que se encarga de comprender y desarrollar técnicas de gestión de producción tanto para bienes como para servicios. Es la función central de cada organización, ya que su objetivo principal es agregar valor al producto final. Es la forma en que la empresa produce sus bienes y presta sus servicios.

### **1.4.3 Metodológica**

Se determinó utilizar el método científico, método específico descriptivo, tipo de investigación básica, nivel de investigación correlacional, y diseño de investigación descriptivo-correlacional y la relación entre las variables estudiadas en la misma muestra, al encontrar la relación entre dos fenómenos o eventos observados objetivamente. El diseño descriptivo-correlacional permite la creación de un instrumento estructurado, como un cuestionario que puede ser utilizado por otras compañías con características similares en la región, como un nuevo instrumento para medir variables de investigación.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre la administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- a. Relacionar la administración por procesos y los recursos humanos en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020. ESTE
- b. Relacionar la administración por procesos y la medición del trabajo en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.
- c. Relacionar la administración por procesos y la administración de inventarios en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

- d. Relacionar la administración por procesos y la planeación del requerimiento en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.
- e. Relacionar la administración por procesos y la administración de la calidad en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Locales

(Santivañez Sánchez & Vásquez Rojas, 2019), en la investigación: *“Incidencia de la gestión por procesos en la productividad de los servicios del Centro de Salud David Guerrero Duarte de la Provincia de Concepción – 2018”*, con el objetivo general de establecer en qué medida la gestión por procesos incide en la productividad de los servicios del centro de salud David Guerrero Duarte de la provincia de Concepción - 2018, para proponer un modelo para implementar la gestión por procesos y que incida en los resultados de la productividad del centro de salud; la hipótesis general planteada fue que la gestión por procesos incide en la productividad de los servicios del centro de salud en medida significativa, teniendo un muestreo por conveniencia de 210 usuarios externos, llegando a la conclusión que la gestión por procesos incide en medida significativa en la productividad de los servicios del centro de salud David Guerrero Duarte de la provincia de Concepción – 2018. El estadístico de prueba ( $R^2$ ) dio como resultado 0.904 y un nivel de significancia de 0.000, lo cual significa que el modelo en su conjunto es significativo; el 90.4% de la variación de la gestión por procesos está explicado por la productividad. Por lo tanto, existe una alta determinación lo que evidencia que existe una incidencia significativa de la variable gestión por procesos sobre la variable productividad.

Por otro lado, (Romero Franco, 2019) en su Tesis *“Relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio del camal Nuestra Señora de las*

*Mercedes, Auquimarca-Junín 2018*”, tuvo como intención primordial establecer, respecto al periodo 2018, la relación que existe entre la Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio que ofrece el Camal Nuestra Señora de las Mercedes. Para el presente análisis se planteó un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo del tipo aplicado, correlacional y un método hipotético – deductivo. La investigación se realizó en base a una población constituida por 81 usuarios, de los cuales se tomó la muestra respecto a 68 clientes. Al procesar e interpretar los datos obtenidos se obtuvo una correlación de Spearman de 0.951 siendo considerada como directa y muy fuerte entre la gestión por procesos y la calidad de servicio aceptando la hipótesis general en donde se afirma que, si efectivamente existe relación directa significativa entre las variables en el cual, al aplicar las pautas de acuerdo al autor Bravo (2016) se obtiene una buena gestión de procesos y por ende la calidad de servicio del camal incrementara solucionando la problemática planteada en la investigación.

(Lozano Becerra, 2018), En la investigación denominada “*Mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa Reloza EIRL – Lima – 2018*”, planteada con el objetivo de proponer una “mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa Reloza EIRL – Lima – 2018”, siendo la finalidad, demostrar que el problema radica en la deficiente gestión de compras, dicho resultado inicial servirá para conocer el estado actual del entorno de la gestión de compras, describir y analizar los problemas encontrados. Utilizando herramientas, flujo gramas, técnicas y análisis de procesos idóneos para sus objetivos, la metodología empleada en el estudio de la investigación es de un enfoque cuantitativo y aplicativo, el tipo es correlacional/causal, su diseño es transversal y no

experimental. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa Reloza EIRL. Se aplicó un cuestionario con aplicación de Escala de Likert tipo 5. Los resultados demuestran que existe relación entre la mejora de procesos en la gestión de compras y la productividad, al obtener Un coeficiente de correlación de R de Pearson ( $r = 0.473$ ) y un p-valor igual a 0,001.

### **2.1.2 Nacionales**

A nivel nacional citamos las siguientes fuentes:

(Robladillo, 2019) publica la tesis: “*Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019*”. En la Universidad Cesar Vallejo. El propósito de este trabajo es determinar el impacto de la gestión de procesos en la gestión de almacenes de G&N Rojas en la industria automotriz, Lima 2019. El método utilizado es deducción hipotética, tipo: investigación básica, nivel descriptivo, relevancia y horizontal, utilizando métodos cuantitativos; adoptando un diseño no experimental, y la población de investigación es un censo, porque se considera 30 empleados a la población total de la empresa, la Tecnología aplicada es la encuesta, y la herramienta utilizada es el cuestionario bajo la escala Likert para cada variable. Las estadísticas de confiabilidad están determinadas por el coeficiente Alpha de Cronbach y los resultados son los siguientes: 1: Gestión de procesos 0,869, Variable 2: Gestión de almacenes 0,786. Se realiza mediante estadísticas de regresión logística ordinal, en las que se determina que la gestión de procesos afecta significativamente a la gestión del almacén, y se muestra en el coeficiente de Nagalkerke, lo que indica que la gestión del almacén se basa en el 92% de la gestión del proceso.

(Mostacero, 2017) presento la tesis en el Perú “*Propuesta de mejora en el proceso de producción y calidad para incrementar la rentabilidad en la planta de beneficio de pollo de la empresa Chimu agropecuaria SA, Trujillo*”. El siguiente trabajo tiene como objetivo introducir el paradigma de gestión de procesos, que es muy importante como parte principal de la estrategia de la organización. Este concepto hoy denominado BPM (Business Process Management) consta de dos partes básicas: gestión y tecnología. En este sentido, el trabajo actual destaca la primera parte, mostrando dos métodos necesarios en la gestión: la mejora continua y la reingeniería; aplicándolos a las dos situaciones de las organizaciones reales (telecomunicaciones y seguridad de datos).

(León, 2017) presento la tesis: *Gestión de Calidad y Producción en Proyectos de Construcción*. Universidad Católica de Santa María. Este informe tiene como objetivo respaldar la experiencia laboral y trayectoria de desarrollo en el campo de la ingeniería civil, mostrando las habilidades desarrolladas y capacidades en la calidad y producción de proyectos de construcción a gran escala en la industria minorista desde junio de 2012 a diciembre de 2016. La experiencia profesional de Construcciones Generales SA es ejecutada por JE. El informe se refiere a la gestión de calidad y producción del proyecto: Proyecto (2012-2013): Cusco Royal Plaza y proyecto (2014-2016): Mall del Sur Lima.

(Luza, 2015) en la tesis en el Perú: *Gestión por procesos (BPM) usando mejora continua y reingeniería de procesos de negocio*. El siguiente trabajo tiene por objetivo presentar el paradigma de gestión por procesos, el cuál es muy importante como parte principal de la estrategia organizacional. Este concepto hoy en día conocido como BPM (Gestión de Procesos de Negocio) consta de dos partes fundamentales: la Gestión y las Tecnologías. En este aspecto, el presente

trabajo hace énfasis en la primera parte, mostrando dos metodologías necesarias en la Gestión: La Mejora Continua y la Reingeniería; aplicándolas en dos casos para organizaciones reales (Telecom y DataSec).

### 2.1.3 Internacionales

(Gilart, 2015) presenta la tesis en España: “*Metodología para la gestión integral de los procesos de producción*”. Universidad de Alicante. El objetivo de este artículo se centra en el modelado de maquinaria industrial como un servicio para lograr la integración de los procesos de fabricación en el sistema de gestión de procesos BPMS (Business Process Management System) de la organización. Para lograr este objetivo se estudiaron los antecedentes y trabajos relacionados con el área problemática definida. Esta investigación permite justificar el problema, proponer hipótesis y proponer nuevas soluciones a otros métodos existentes en el campo de la investigación. Se ha definido un marco general, en el que se enmarca la propuesta de establecer un método que permita la especificación de un sistema de gestión de procesos estratégicos basado en TI. Una vez definida la metodología, se aplica al entorno de fabricación y se implementa en el proceso de estandarización de maquinaria industrial, objeto de esta investigación. Este proceso a su vez consiste en un proceso de estandarización conceptual y un proceso de estandarización de tecnología de maquinaria industrial.

(Paredes, 2015) presentan la tesis en Ecuador: “*Modelo de gestión e la producción y su incidencia en las ventas de la empresa La Raíz del Jean del Cantón Pelileo*”. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Este trabajo de investigación es muy importante porque analiza la realidad productiva de La Raíz

del Jeans y su impacto en las ventas. En el mundo globalizado de hoy, donde la única constante es el cambio, satisfacer las expectativas de los clientes se ha vuelto cada vez más desafiante. Sin embargo, la obtención de una ventaja competitiva en una organización depende en gran medida de su capacidad para operar de manera efectiva en términos de costo, calidad, cantidad, velocidad, innovación y flexibilidad para adaptarse a los cambios en la demanda del mercado. Este trabajo está formulado de acuerdo con los lineamientos de la investigación exploratoria, por lo tanto, es cualitativo y cuantitativo. La principal fuente de información es una encuesta a clientes internos y externos de La Raíz del Jeans, que permite la selección y jerarquización de los aspectos propuestos en la propuesta.

## **2.2 Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1 Administración por procesos**

El concepto de diseño de procesos dice respecto a:

Un enfoque estructurado para identificar, clasificar, implementar y evaluar las actividades que, directa o indirectamente, aportan el mayor valor agregado a la organización y sus diversas audiencias (clientes, proveedores, empleados, gobiernos y comunidades) en una secuencia lógica y optimizada. (Jeston & Nelis, 2016)

#### **Rediseño de procesos**

La gestión de la empresa siempre tiene como objetivo la mejora de la empresa, el éxito contra los competidores. Hoy en día, la innovación debe hacer parte de la

vida cotidiana de cualquier organización, que es una de las maneras de ganar mercado y mantener el liderazgo.

La función del rediseño de procesos es maximizar la eficiencia de las actividades de trabajo e identificar y mejorar claramente las entradas y salidas cuando sea necesario. Para implementar este proyecto, todos los procesos de la empresa deben ser analizados con anticipación para detectar todos los pasos innecesarios o insatisfactorios. Posteriormente se realizó un estudio cuyo único propósito era subsanar los defectos y, en última instancia, hacer más eficiente el proceso. El rediseño del proceso es muy útil para facilitar el flujo de información, detectar empleados que están realizando trabajos innecesarios e incluso empleados que han dejado de trabajar. (Muehlen & Su, 2019).

Para buscar mejoras en la gestión no se puede dejar el rediseño de los procesos a un lado, es a través de lo que muchas veces el producto o servicio pueden vuelven a ser competitivos, o hacen que incluso más dominante, no puede ser satisfecha con los buenos resultados parciales, pero Siempre tenemos que tener una visión de mejora, buscar siempre la superación, y una buena solicitud es el rediseño de los procesos.

La actitud de buscar la perfecta -Si prevenir el dolor futuro cabeza, permitiendo de este modo una mayor concentración en el análisis de los procesos a cabo en la empresa y que permite una visión más tranquila, correcta, y posiblemente más innovadora, algunas veces las soluciones se encuentran en momentos difíciles, pero no debe pasar a través de estas situaciones para buscar la mejora de nuestras actividades.

El rediseño de procesos es mediante la creación de unos pocos pasos: la creación de un proyecto destinado al rediseño, el mapeo de procesos, el análisis del proceso y la aplicación del proyecto con el proceso ya rediseñado.

En caso -Si primero elaborar un proyecto de rediseño que proporciona mejoras en la ejecución del proceso, por lo que es más rápido y productivo.

En la cartografía necesidad -Si obtener información acerca del proceso de destino, su origen, la función como está siendo ejecutado actualmente, los defectos que necesidad de ser corregida, las cualidades que deben ser mantenidos y o mejoradas, como sucedió a ejecutar y las principales dificultades que se pueden encontrar con el uso del nuevo proceso.

Después de haber planteado la información necesaria para rediseñar, aquí es el análisis del proceso, este paso es, si usted entiende las disfunciones del proceso, y ya que muchas veces no todos pueden ser superados, por razones no relacionadas a la voluntad de la administración, debe - dar prioridad a los que de ellos debe ser resuelto en conformidad con el impacto de la financiera, con la urgencia y con el patrón de desarrollo.

Después del análisis de la información del proceso, que necesita mejoras, y la elaboración de la nueva, tenemos que verificar las actividades, los recursos, el diagrama de flujo, las mejoras que se obtendrán y tener un plan de implementación que se lleve a cabo de manera efectiva, proporcionando la viabilidad completa del proceso. cambios que han sido planeados.

Asumir que, si el proceso se rediseña para producir beneficios específicos, como promover mayores cambios en las prácticas de trabajo organizacional; incorporar nuevos valores, nuevas tecnologías y nuevos principios; y mejorar

significativamente la eficiencia y efectividad del proceso. (Martínez & Cegarra, 2017).

Para lograr el rediseño, posiblemente deberá se observa que la incorporación de nuevos valores, nuevos principios y nuevas tecnologías adquiridos que se adhirieron a la empresa.

Los pasos para la asignación tienen que ser seguido en conformidad con las necesidades de la empresa, como la mayor parte importante proceso dentro de la empresa más tiempo y una mayor atención y dedicación debe ser dada a rediseñar la misma.

En un mercado exigente, y que se mueve bastante nada mejor que estar siempre repensar cómo a mejorar la relación con los clientes, tales como ofrecer un producto o servicio de calidad con precios competitivos, como la mejora de la producción de bienes o la prestación de servicios, que es la función del rediseño de los cuales debe siempre estar cerca.

El hombre muchas veces es resistente al cambio, que es con la que muchos miedo de un cambio en un proceso que va bien, cuando el proceso va mal es mucho más fácil de aceptar un cambio, pero no se da cuenta de que no hay necesidad de esperar a que los procesos comienzan a introducir defectos a ser replanteado, la visión que tenemos que estar siempre por delante de la competencia es a estar siempre mejorando, buscando siempre nuevas maneras de hacer con los procesos pueden ser realizados más eficaz y eficiente es la innovación.

## **Organización por proceso**

Si la reingeniería pasa de moda, un nuevo concepto de gestión adjunto ha surgido con fuerza y rapidez: la organización orientada a los procesos. Quien lanza este nuevo paradigma empresarial no es otro que el “padre de la reingeniería” Michael Hammer, para quien este tipo de empresa es un descendiente directo de la reingeniería.

Las organizaciones orientadas a procesos asumen que las personas trabajan de manera diferente. La organización de procesos valora el trabajo en equipo, la cooperación, la responsabilidad personal y la voluntad de hacerlo mejor, en lugar del trabajo que se orienta personalmente a las tareas. Usted diseña y mide cuidadosamente su proceso, permite que todos los empleados los comprendan y se responsabilicen por ellos, y le permite desarrollar un sentido de propiedad del proceso. Hadid cree que este nuevo tipo de organización puede eliminar algunos dogmas en el mundo empresarial, como cambiar el estado de los profesionales de primera línea. (Weske, 2019).

La primera línea en la empresa orientada a procesos es aquella que toma las decisiones y asume la responsabilidad. En una empresa tradicional, la gerencia desempeña este papel, pero significa demoras y muchos otros problemas. En una organización de proceso hay menos liderazgo y mucha más responsabilidad de primera línea.

Las organizaciones tradicionales tienen algunas características indeseables que comprometen el desempeño del negocio: priorizan las funciones sobre los procesos esenciales y exageran la división de tareas porque adoptan el criterio de optimización de áreas funcionales, lo que conduce a la hiper

especialización. Estas empresas fueron creadas con una visión centrada en su realidad interna, es decir, para sí mismas. Este tipo de pensamiento ha dominado y aún domina a la mayoría de las empresas que conocemos. En esta etapa, todas las funciones se dividen en etapas, donde los procesos de trabajo están fragmentados.

En las organizaciones basadas en procesos, el cliente es el centro de todo, y el objetivo es ofrecerles un producto de mayor beneficio, más rápido y a un menor costo. Esta estructura tiene una visión dinámica de cómo la organización produce valor. Una estructura organizacional basada en procesos es una estructura construida alrededor de cómo hacer el trabajo, no alrededor de habilidades específicas.

Muchas empresas lo han hecho ostensiblemente para tener éxito en una economía muy difícil y saturada. En muchos sentidos, esta es una organización idealista. Sus resultados financieros son resultados, pero el propósito no es solo ganar dinero, sino crear más valor y hacerlo mejor. (Jeston & Nelis, 2016).

Cambiar la estructura funcional de la empresa a una estructura de proceso implica definir la responsabilidad del progreso del proceso, minimizar las transferencias (para reducir esperas, errores y límites), maximizar la agrupación de actividades y reducir el gasto de energía (reunir partes de la empresa). menos sitios o usan masivamente recursos de tecnología de la información para reducir los costos de transporte, almacenamiento y transporte).

Como vemos, ahora se lanza el desafío, y las empresas que pueden adaptarse mejor a estos cambios, aprovechando al máximo lo que este nuevo

medio de organización puede aportar, tendrán una ventaja competitiva frente a sus competidores.

### **2.2.2 Gestión de la producción**

Gestión por Procesos de negocio: Organización horizontal De acuerdo a (Jacobs & Chase, 2018) de la Administración de la Producción "[...] es la función administrativa responsable para el estudio y el desarrollo de técnicas para la gestión de la producción de bienes y servicios." La función de salida se refiere principalmente con los siguientes temas: la estrategia de producción; proyecto de productos y servicios; sistemas de producción; arreglos productivos; la ergonomía; estudio de tiempos y movimientos; la planificación de la producción; planificación y control de proyectos. (Schroeder, Meyer, & Rungtusanatham, 2015) muestran la evolución de la gestión de la producción.

Primero vino la fabricación en masa Creado por Henry Ford en el comienzo del siglo XX. En la década de 1950 surge en Japón la fabricación magra en el cual consolida los años 1970, en los primeros años 1990 desarrollados Si otros tres sistemas de producción: la competencia basada en el tiempo; la personalización de masa; y la fabricación ágil. El análisis de las variables de y la identificación de buenas prácticas de gestión de la producción es una manera de compartir el conocimiento y mejorar el rendimiento de otras organizaciones similares. El enfoque de las buenas prácticas de negocio es la reducción de los residuos y el aumento de la competitividad por medio de una respuesta más rápida y menor costo (Russell & Taylor, 2016).

La evolución de la investigación sobre las mejores prácticas en la gestión de la producción en las organizaciones complejas puntos a 13 las variables: el

control de la producción, el rendimiento operativo, el desarrollo de nuevos productos, la gestión ambiental, la planta / instalaciones, las inversiones, la organización y la cultura, la planificación de la producción, la programación de producción, calidad, salud y seguridad, tecnología, tiempo de ciclo.

Se introducirán a su vez los conceptos de cada una de estas variables. El control de producción es un tipo de análisis organizacional complejo, cuyo propósito es asegurar el cumplimiento de las órdenes de producción. Por lo tanto, informaremos los materiales a procesar, el estado actual de cada orden de producción, cantidad de producción, uso de equipos, etc. (Stevenson, 2015).

El control de la producción tiene como objetivo controlar la producción, teniendo la información de apoyo correcciones necesarias. El control puede adoptar muchas formas, como la cantidad fabricada, la calidad y los verificadores de costos. Busca a asegurar que las actividades que ocurren dentro de la programación proporcionada por la identificación y corrección de fallos. Es el proceso de tratar con las variaciones internas y externas que amenazan el éxito de lo que estaba previsto (Weske, 2019).

### **Rendimiento operativo**

El rendimiento operativo es la categoría de análisis en las organizaciones complejas, las cuales Es el resultado de la búsqueda de mayor productividad, calidad, innovación y rentabilidad (Jacobs & Chase, 2018).

El desarrollo de nuevos productos es un tipo de análisis en una organización compleja y forma parte de la estrategia empresarial. La estrategia puede ser salir del producto (para desarrollar nuevos productos basados en la

tecnología que tiene) o comercializar (desarrollar nuevos productos basados en estudios de mercado). Caracterizado por la innovación, significa el desarrollo de nuevos productos, nuevas ideas y nuevos procesos de producción. (Schroeder, Meyer, & Rungtusanatham, 2015).

“La gestión del medio ambiente es una categoría de análisis en las organizaciones complejas que comprende las directrices y los principios que guían la planificación y gestión del medio ambiente” (Stevenson, 2015). La gestión del medio ambiente incluye la definición de un conjunto de medidas y procedimientos que permitan el control y reducen el impacto que la organización lleva a través de medio ambiente, o es la responsabilidad de las organizaciones como a la adecuada el tratamiento de los residuos, los procesos productivos limpios, así como la adquisición de recursos con bajo impacto ambiental. Instalaciones es la categoría de la buena práctica de análisis en las organizaciones complejas que ofrece una adaptación de las organizaciones de servicio a la clase de fábrica.

(Stevenson, 2015) establece que “la organización y la accesibilidad del entorno de trabajo son aspectos fundamentales en la gestión de la producción, capaces de proporcionar un rendimiento más ágil y efectiva, por medio de la sinergia creada entre las partes”. Comprende el tipo de sistema de producción, la ubicación, el mantenimiento y la disposición física de la unidad productiva de la organización.

(Stevenson, 2015) “clasifica la categoría de análisis en organizaciones complejas, inversiones, como toda capitalización aplicada a los medios productivos de la organización”.

(Porter, 2015) señala que las inversiones en recursos humanos, tecnología, equipos y calidad producen resultados directos en el desempeño operativo. Por lo tanto, es la postura proactiva con respecto a la generación y evaluación de alternativas técnicas para la mejora de equipos, instalaciones, nuevas tecnologías y capacitación.

(Stevenson, 2015) caracteriza a la categoría de análisis en las organizaciones complejas, organización y cultura, como la identidad de la empresa.

(Weske, 2019) afirma que las organizaciones:

Están sistemáticamente regulados por hechos y normas legales construidas, difundidas y experimentadas por todos los actores relevantes. Estas reglas determinan la influencia de los actores o el poder que cada uno tiene en la organización. Son los valores y significados que comparten los miembros de una organización. Es la personalidad e identidad de la organización y sus características, registradas en cada paso de su evolución.

### **Planificación de la producción**

La planificación de la producción es un tipo de análisis en una organización compleja. Corresponde a una serie de procedimientos. En estos procedimientos, la gestión de la producción es el establecimiento de sus parámetros, la preparación y organización del soporte de información que permite la programación y control de la producción, o un plan de acción basado en los objetivos estratégicos que la organización quiere lograr. (Weske, 2019).

### 2.3 Marco conceptual

1. **Planificación:** La planificación es el proceso de pensar en las actividades necesarias para lograr los objetivos deseados. Esta es la primera y principal actividad en lograr los resultados esperados. Implica hacer y mantener planes, como los aspectos psicológicos que requieren habilidades conceptuales. esencial para definir qué se producirá y cuál es el tiempo de producción estimado. (Dumas, La Rosa, Mendling, & Reijers, 2018)
2. **Programación:** “En la producción es un proceso muy importante porque enumera y clasifica todos los recursos que se utilizarán durante el flujo de producción”. (Dumas, La Rosa, Mendling, & Reijers, 2018)
3. **Control:** El control de producción es una función de gestión que se utiliza para planificar, orientar y controlar el suministro de materiales de la empresa y las actividades de conversión con el fin de utilizar métodos específicos para producir productos específicos para cumplir con los planes de ventas aprobados. Asegura que las actividades se lleven a cabo de una manera que haga el mejor uso posible de la mano de obra y el capital disponibles. (Dumas, La Rosa, Mendling, & Reijers, 2018)
4. **Justo a tiempo:** Just in Time es una técnica de gestión de la producción industrial destinada a mejorar la productividad mediante la lucha contra el desperdicio. Por lo tanto, el método invierte en la gestión de las etapas del proceso de producción para reducir los inventarios al máximo. (Dumas, La Rosa, Mendling, & Reijers, 2018)
5. **Tecnología de producción optimizada:** “El sistema OPT se puede traducir como Tecnología de producción optimizada y trata los cuellos de botella de la empresa

que busca maximizar la rentabilidad”. (Dumas, La Rosa, Mendling, & Reijers, 2018)

6. **Consulta comparativa:** Evaluar las capacidades actuales de recopilación de información. ¿Tiene la organización la capacidad de monitorear fuentes de información importantes? ¿Qué datos se recopilan y cómo se almacenan? ¿Cuáles son los parámetros estadísticos de estos datos? (Dumas, La Rosa, Mendling, & Reijers, 2018)
7. **Costos y riesgos:** Estimar las consecuencias financieras del nuevo plan. Evaluar los costos operativos existentes y los costos incrementados asociados con el plan de producción. ¿Cuál es el riesgo de fracaso del plan? Esta evaluación de riesgos debe convertirse en indicadores financieros e incluirse en el plan. (Dumas, La Rosa, Mendling, & Reijers, 2018)
8. **La supervisión de la información:** (también denominada consolidación de la información) es un proceso empresarial en el que se recopilan y filtran datos.  
Costos operativos: gastos incurridos dentro del sistema para convertir el inventario en efectivo, excluyendo materias primas e incluyendo gastos de energía, mantenimiento, mano de obra, entre otros. (Bordens & Abbott, 2018)
9. **Indicadores:** Las necesidades de información deben ponerse en funcionamiento con indicadores claramente definidos. Determine las métricas que se utilizarán para cada pieza de información recopilada. ¿Son estos los mejores indicadores? ¿Por qué? ¿Cuántos indicadores se deben seguir? Si hay muchos (generalmente), ¿qué tipo de sistema puede rastrearlos? ¿Están estandarizados los indicadores para poder compararlos con el desempeño de otras organizaciones? ¿Cuáles son los

indicadores estándar de la industria? (Dumas, La Rosa, Mendling, & Reijers, 2018)

10. **Métodos de medición:** Establecer un método o proceso para determinar la mejor forma de medir los indicadores requeridos. ¿Con qué frecuencia se recopilan los datos? ¿Existe un estándar industrial? ¿Es esta la mejor forma de realizar mediciones? ¿Como sabemos? (Dumas, La Rosa, Mendling, & Reijers, 2018)

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1.Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la relación es positiva entre la administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE -Lima Pasco - PRA Buenaventura en el año 2020.

#### 3.2.Hipótesis Específicas

HE1. Existe una relación significativa entre la administración por procesos y los recursos humanos en el programa CSE - Lima Pasco - PRA Buenaventura en el año 2020: es positiva.

HE2. Existe una relación significativa entre la administración por procesos y la medición del trabajo en el programa CSE - Lima Pasco - PRA Buenaventura en el año 2020: es positiva.

HE3. Existe una relación significativa entre la administración por procesos y la administración de inventarios en el programa CSE - Lima Pasco - PRA Buenaventura en el año 2020, es positiva.

HE4. Existe una relación significativa entre la administración por procesos y la planificación de requerimiento en el programa CSE - Lima Pasco - PRA Buenaventura en el año 2020, es positiva.

HE5. Existe una relación significativa entre la administración por procesos y la administración de la calidad en el programa CSE - Lima Pasco -PRA Buenaventura en el año 2020, es positiva

### 3.3. Variables

Variable 1: **Administración por procesos**, definido como un enfoque que considera que una organización es una red de procesos relacionados e interconectados. Por ello, es la forma de administrar una organización basándose en los procesos que se llevan a cabo (*Quiroa, 2021*).

Variable 2: **Gestión de recursos humanos**, definido como el conjunto de actividades administrativas orientadas a la coordinación del recurso humano que forma parte de una organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos (*Quiroa, 2021*).

**Tabla 1.** Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición de la variable
<b>Administración por procesos</b>	Mapa de procesos (X1)	El mapa de procesos es la representación gráfica, o sea el diagrama, de la interrelación existente entre todos los procesos y subprocesos de la empresa, se suele diferenciar tres grandes grupos de procesos de la organización: estratégicos, operativos y de soporte (Pico, 2006).	Procesos estratégicos X1	Se identifica de manera adecuada los procesos estratégicos del programa.	<u>Escala de Lickert:</u>  1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. La mayoría de las veces 5. Siempre	Cualitativa	Ordinal
			Procesos operativos X1	Se identifica de manera adecuada los procesos operativos del programa.			
			Procesos de apoyo X1	Se identifica de manera adecuada los procesos de apoyo del programa.			
			Gestión de recursos X1	Se gestionan de manera adecuada los recursos de cada área en función al proceso que realizan.			
	Descripción de los procesos (X2)	La descripción por procesos se define como la descripción de las tareas dentro de una empresa que se realiza de forma general en el que se detalla todas las actividades (Sarmiento Fraijo & Seminario Llivicura, 2019)	Actividades X2	Se identifican adecuadamente todas las actividades que realiza cada área del programa			
			Características X2	Se describen adecuadamente las características de los procesos que realizan en su trabajo en todas las áreas del programa			
			Procesos vs procedimientos X2	Los trabajadores tienen clara la diferencia entre los procesos y los procedimientos.			

	Seguimiento y medición de los procesos (X3)	Una de las maneras que tenemos para poder garantizar que los servicios y/o productos que llegan al cliente cumplen con la calidad y los requisitos establecidos, es la de realizar un control continuo de cada uno de los procesos que intervienen en la empresa y que hacen posible que el cliente obtenga el producto y/servicios deseados. (ISO 9001, 2015)	Indicadores del proceso X3	Se identifican claramente los indicadores de cada proceso en cada área del programa			
			Control de los procesos X3	Se realiza adecuadamente el control de los procesos en cada área del programa			
	Mejora de los procesos (X4)	La mejora de procesos es el estudio de la secuencia de actividades, y de sus entradas y salidas, con el objetivo de entender el proceso y sus detalles. Esta filosofía busca desarrollar mecanismos que permitan mejorar el desempeño de los procesos, es decir, optimizarlos en función a la reducción de costos y al incremento de la productividad y calidad (Alvarez Reyes & Jara Gonzales, 2012).	Determinación de las causas de los problemas X4	Se determinan adecuadamente los problemas que tienen los procesos en el programa			
			Evaluación de las necesidades X4	Se evalúan las necesidades de mejora de los procesos en el programa.			
			Determinación de acciones X4	Se determinan las acciones adecuadas para mejorar los procesos en el programa.			
			Implantación de acciones X4	Se implantan de manera adecuada y oportuna las acciones de mejora para los procesos en el programa.			
			Revisión de la eficacia de las acciones X4	Se revisa la eficacia de las acciones implantadas para mejorar los procesos dentro del programa.			

<b>Gestión de la producción</b>	Recursos humanos (Y1)	Los recursos humanos (RRHH) son el conjunto de trabajadores, así como cualquier persona física que se encuentran dentro (o vinculado directamente) de una organización, sector o economía. También, en la administración de empresas, hace referencia a la gestión que se hace de los trabajadores dentro de una organización determinada. (Coll Morales, 2020).	Planeación de la mano de obra	Se planifica de manera adecuada la mano de obra que se necesitara en el programa.			
			Diseño del trabajo	Se diseña adecuadamente el puesto de trabajo que se necesita en cada área del programa.			
			Lugar de trabajo	El lugar de trabajo es adecuado y cumple estándares de seguridad y salud ocupacional.			
			Estándares de mano de obra	Se respetan los estándares para la mano de obra en el programa			
	Medición del trabajo (Y2)	La Medición del trabajo es optimizar los tiempos de producción, es decir, al conocer el tiempo que toma la fabricación de un producto es posible reducir el mismo, con la meta de producir más en menor tiempo y multiplicar la producción del bien y la productividad del empleado.	Experiencia	Se prioriza la experiencia de los trabajadores en el programa			
			Estudio de tiempos	Se realizan estudios de tiempos para mejorar la producción en el programa			
Estándares de tiempo			Se tienen estándares de tiempo adecuados para realizar de manera eficiente su trabajo				

	Administración de inventarios (Y3)	La gestión de inventarios es la administración respecto al ingreso y salida de insumos, productos terminados o semiterminados, bienes auxiliares y herramientas que posee una empresa.	Análisis	Se realiza un análisis adecuado de los inventarios del programa			
		La administración de inventarios es la aplicación de procedimientos y técnicas que tienen por objeto establecer, poner en efecto y mantener las cantidades más ventajosas de materias primas, producción en proceso, artículos terminados y otros inventarios, minimizando los costos a que den lugar, para contribuir a lograr los fines de la empresa (Durán, 2012).	Exactitud	Se prioriza la exactitud de los inventarios en el programa			
			Conteo	Se realiza un conteo de los inventarios de manera programada, oportuna y continua			
			Control	Se realiza un control adecuado de los inventarios			
	Planificación de requerimiento (Y4)	La Planificación de requerimiento es un procedimiento sistemático de planificación de componentes de fabricación, el cual traduce un Plan Maestro de Producción en necesidades reales de materiales, en fechas y cantidades. Ampliamente extendido como la planificación de los insumos, componentes y materiales de demanda	Estructura	Se estructuran adecuadamente los requerimientos de insumos, materiales y otros en el programa			
			Técnicas administrativas	Se administran adecuadamente los requerimientos que necesita para realizar de manera eficiente su trabajo			

		dependiente para la producción de artículos finales, lo que conlleva a la administración del inventario y programación de pedidos de reabastecimiento. Todo esto hecho para cumplir al cliente en los tiempos estimados y con la calidad requerida. (Betancourt, 2017)					
Administración de la calidad (Y5)	La administración de la calidad es una estrategia diseñada en las décadas 50-60 del siglo XX para implementar una cultura de mejora continua en las empresas creando una conciencia de calidad total en todas las esferas de la cultura organizacional empresarial o estatal mediante la gestión integral (CARRO PAZ & GONZÁLEZ GÓMEZ, 2014).	Estándares de calidad	El programa tiene adecuados estándares de calidad				
		Administración de la calidad	Se administra la calidad del programa de manera adecuada				
		Inspección	Se realizan inspecciones de calidad de manera continua y oportuna				

**Fuente:** Elaboración propia

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Método de investigación

Como método general se utilizó el método científico:

“Aunque las explicaciones para el comportamiento y las leyes generales no pueden formularse adecuadamente confiando únicamente en fuentes autorizadas y utilizando el razonamiento deductivo, estos métodos (cuando se combinan con otras características) forman la base para el enfoque más poderoso del conocimiento desarrollado hasta ahora: el método científico. Este método comprende una serie de cuatro pasos cíclicos que puede ejecutar repetidamente mientras busca la solución a un problema científico. Estos pasos son, observar un fenómeno, formular explicaciones tentativas o declaraciones de causa y efecto, observar o experimentar más (o ambos) para descartar explicaciones alternativas, y refinar y volver a probar las explicaciones” (Bordens & Abbott, 2018).

Como método específico se utilizó el descriptivo:

Los métodos de investigación cualitativa enfatizan la medición objetiva y el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados a través de encuestas, cuestionarios y encuestas o mediante el uso de técnicas informáticas para procesar datos estadísticos preexistentes. La investigación cuantitativa se centra en recopilar datos numéricos y generalizarlos entre poblaciones o explicar fenómenos específicos. El informe final escrito tiene una estructura establecida

que consta de introducción, literatura y teorías, métodos, resultados y discusiones. (Hernández & Mendoza, 2018).

#### **4.2. Tipo de investigación**

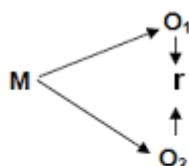
Es básica y se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos sobre Administración por procesos y gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – Pra Buenaventura en el año 2020, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad de la administración por procesos y gestión de la producción (Ñaupas Paitan et al., 2018).

#### **4.3. Nivel de investigación**

“En la investigación correlacional, su interés principal es determinar si dos (o más) variables covarían y, de ser así, establecer las direcciones, las magnitudes y las formas de las relaciones observadas” (Bordens & Abbott, 2018).

#### **4.4. Diseño de investigación**

El diseño fue descriptivo correlacional: “Los métodos estadísticos desarrollados en ese entorno intelectual siguen siendo una parte importante de la práctica de investigación estadística” (Bordens & Abbott, 2018)



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

**Figura 1.** Diseño de la investigación

## 4.5. Población y muestra

### 4.5.1. Población

La población objeto de estudio lo conformaron el 100% de los trabajadores en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

#### Distribución de trabajadores

<b>Cargos de trabajadores</b>	<b>Cantidad</b>
Coordinador del centro	01
Secretaria	01
Chofer	01
Personal de limpieza	02
Gestor de negocios	02
Consultores	14
Auxiliar Técnico	30
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

De acuerdo a la naturaleza del proyecto, la clasificación del personal comprendió varios cargos, para efectos de este estudio son una cantidad de 51.

### 4.5.2. Muestra

La muestra fue censal por lo que la población estuvo conformada por los 51 trabajadores.

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

### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La Técnica fue la encuesta para la recopilación de datos, muy utilizada en la investigación, ya que es menos costoso, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis, aunque también puede tener otras limitaciones que pueden dificultar la investigación desarrollada.

### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario fue el instrumento de recolección de datos, como procedimiento dentro de diseños de investigación descriptiva, en los que el investigador busca recopilar datos a través de un cuestionario previamente diseñado o una entrevista con alguien, sin cambiar el entorno o el fenómeno en el que se recopila la información para entregarlo. Tríptico de forma, gráfico o tabla. Los datos se obtuvieron a través de la elaboración de un conjunto de preguntas estandarizadas, dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, generalmente compuesta de individuos, empresas o entidades institucionales, para conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos.

## **4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

**Para instrumentos de recopilación de información:** Medición de validez: se proporcionó de acuerdo con la validez del constructo en el que se realizó un estudio estadístico para verificar que la construcción y cada pregunta puedan medir de manera

clara y objetiva cada una de las dimensiones que contiene cada variable, siendo un proceso estadístico sin sesgos.

**Medición de confiabilidad:** el coeficiente alfa de Cronbach y Coeficiente de Rho de Spearman, que permitió correlacionar las diferentes dimensiones de la variable X con la variable Y.

**Para el análisis de los resultados:** Pruebas de independencia estadística con  $\chi^2$ , entre la variable Administración de procesos (X) y las dimensiones Recursos humanos (Y1), Medición del trabajo (Y2), Administración de inventarios (Y3), Planificación de requerimiento (Y4) y Administración de la calidad (Y5).

**Coeficiente de correlación Rho de Spearman:** Para el análisis estadístico en investigación, se empleó el paquete estadístico SPSS y Microsoft Excel. La base de datos se crea en SPSS en función de la información recopilada a través de los instrumentos de recopilación de datos.

Los datos medibles fueron analizados para evaluar su valor de inferencia y la descripción de los hechos.

#### 4.8. Aspectos éticos de la investigación

Basado en el Reglamento General de Investigación, capítulos 27 y 28, desde un punto de vista ético y, más específicamente, en respuesta al principio de beneficencia, que se explica a continuación, es necesario considerar los siguientes elementos relacionados con la respuesta a la pregunta de investigación: ¿esto benefició a los participantes en mi estudio? ¿Produjo más conocimiento? ¿El tema fue realmente interesante o estuvo involucrado como una forma simple de obtener fondos y recursos? ¿Este trabajo respetó o limitó mi libertad de investigación? La respuesta a estas

preguntas nos dio el termómetro para medir la calidad ética de nuestra pregunta de investigación. Si, además, la pregunta surgió de la curiosidad o el deseo de avanzar en el conocimiento, se planteó como un estudio accesible, práctico para llevar a cabo o motivado por los intereses de los demás, no se viola la autonomía del investigador, en este sentido, se eligió y decidió libremente el tema de la investigación. Por otro lado, se protegió la identidad del trabajador independientemente de la Etnia a la que pertenezca manteniendo la confidencialidad y privacidad de las personas involucradas. El presente trabajo de investigación contó con el consentimiento informado de los encuestados, en el Art. 28 de las normas de comportamiento ético, evitando el plagio y se declaró el cumplimiento de todo lo estipulado por el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

##### Estadísticas de fiabilidad

Cronbach's Alpha	Alfa de Cronbach basado en ítems estandarizados	N de Ítems
0.992	0.993	6

**Tabla 2.** Matriz de correlación entre variable Administración por procesos y dimensiones de Gestión de la producción.

	Administración de la Calidad	Administración de Inventarios	Administración por Procesos	Medición del trabajo	Planificación de requerimiento	Recursos humanos
Administración de la Calidad	1.000	0.952	0.962	0.974	0.954	0.951
Administración de Inventarios	0.952	1.000	0.983	0.946	0.954	0.960
Administración por Procesos	0.962	0.983	1.000	0.951	0.953	0.967
Medición del trabajo	0.974	0.946	0.951	1.000	0.964	0.948
Planificación de requerimiento	0.954	0.954	0.953	0.964	1.000	0.951
Recursos humanos	0.951	0.960	0.967	0.948	0.951	1.000

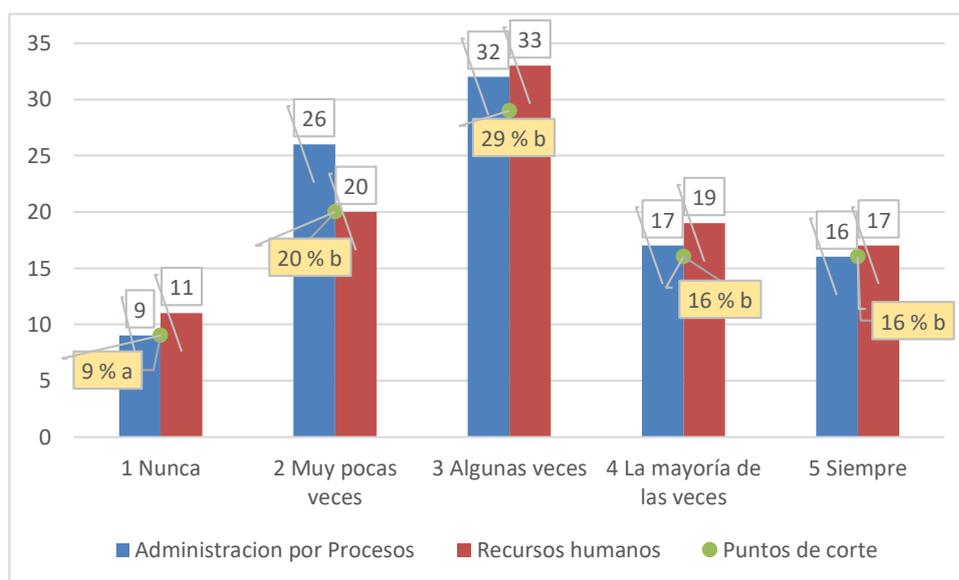
En esta sección, presentamos los resultados estadísticos en orden de los objetivos específicos planteados.

### 5.1.1. Relación de la administración por procesos y los recursos humanos en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

**Tabla 3.** Interacción de la administración por procesos y los recursos humanos

		Recursos humanos					Total
		1 Nunca	2 Muy pocas veces	3 Algunas veces	4 La mayoría de las veces	5 Siempre	
Administración por Procesos	5 Siempre	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	16 <sub>b</sub>	16
	4 La mayoría de las veces	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	16 <sub>b</sub>	1 <sub>a</sub>	17
	3 Algunas veces	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	29 <sub>b</sub>	3 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	32
	2 Muy pocas veces	2 <sub>a</sub>	20 <sub>b</sub>	4 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	26
	1 Nunca	9 <sub>a</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	9
Total		11	20	33	19	17	100

Cada letra de subíndice denota un subconjunto de categorías de Recursos humanos cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel 0.05.



**Figura 2.** Interacción de la administración por procesos y los recursos humanos

Observando los resultados del procesamiento de datos con el paquete estadístico SPSS V26, que nos muestra el nivel de descubrimiento al procesar las 51 encuestas

obtenidas de los trabajadores que formaron parte de la investigación. Se puede observar que, en la variable *Administración por procesos* asociado a la dimensión *Recursos Humanos* de la Variable *Gestión por procesos*, la mayoría de los trabajadores del programa percibe que la escala *Nunca* (1) han percibido una dependencia del 9%, *Muy pocas veces* (2) la perciben el 20%, *Algunas veces* (3) 29%, *La mayoría de veces* (4) 16% y *Siempre* (5) 16%; Deduciéndose que, un 32% percibe la dependencia de los recursos humanos con la Administración por procesos, respecto a un 29% que no aceptan la dependencia de los mismos.

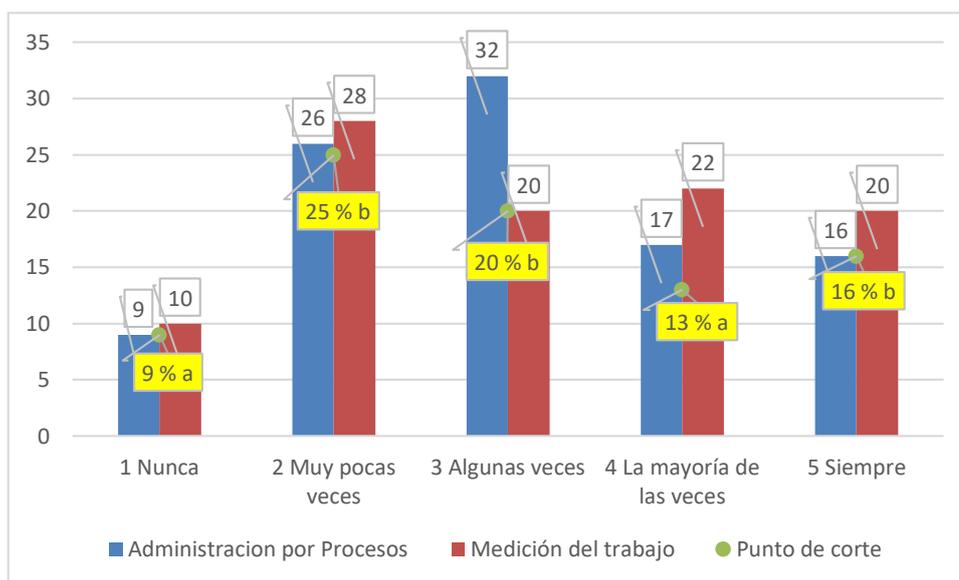
#### 5.1.2. Relación de la administración por procesos y la medición del trabajo en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

**Tabla 4.** Tabulación cruzada de la *administración por procesos* y la *medición del trabajo*

		Medición del trabajo					Total
		1 Nunca	2 Muy pocas veces	3 Algunas veces	4 La mayoría de las veces	5 Siempre	
<b>Administración por Procesos</b>	<b>5 Siempre</b>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	16 <sub>b</sub>	16
	<b>4 La mayoría de las veces</b>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	13 <sub>c</sub>	4 <sub>a</sub>	17
	<b>3 Algunas veces</b>	0 <sub>a</sub>	3 <sub>a</sub>	20 <sub>b</sub>	9 <sub>c</sub>	0 <sub>a</sub>	32
	<b>2 Muy pocas veces</b>	1 <sub>a</sub>	25 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	26
	<b>1 Nunca</b>	9 <sub>a</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	9
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Cada letra de subíndice denota un subconjunto de categorías de Medición del trabajo cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel 0.05.

Puede observarse en la tabla 5, la interacción entre la *administración por procesos* y la *medición del trabajo*, pudiéndose ver que entre las escalas de Likert la escala *nunca* (1) que presenta el 9% de los trabajadores encuestados, inferior estadísticamente ( $p \leq 0.05$ ) a las demás escalas, presentando *muy pocas veces* (2) con 25%, *Algunas veces* (3) con 20%, *la mayoría de las veces* (4) con 13% y *Siempre* con 16%.



**Figura 3.** Dependencia entre la *administración por procesos* y la *medición del trabajo*

La figura nos muestra que al procesar las 51 encuestas obtenidas de los trabajadores que formaron parte de la investigación, se puede observar que, entre la variable *administración por procesos* y la dimensión *medición del trabajo*, el 9% de los trabajadores del programa cree que la dimensión no se asocia a la variable, el 25% de los trabajadores las relaciona *muy pocas veces* (2), el 20% *algunas veces* (3); contrariamente el 13% *la mayoría de las veces* (4), y *siempre* (5) el 16%. El programa tiene que mejorar la manera en la que se realiza la medición del trabajo.

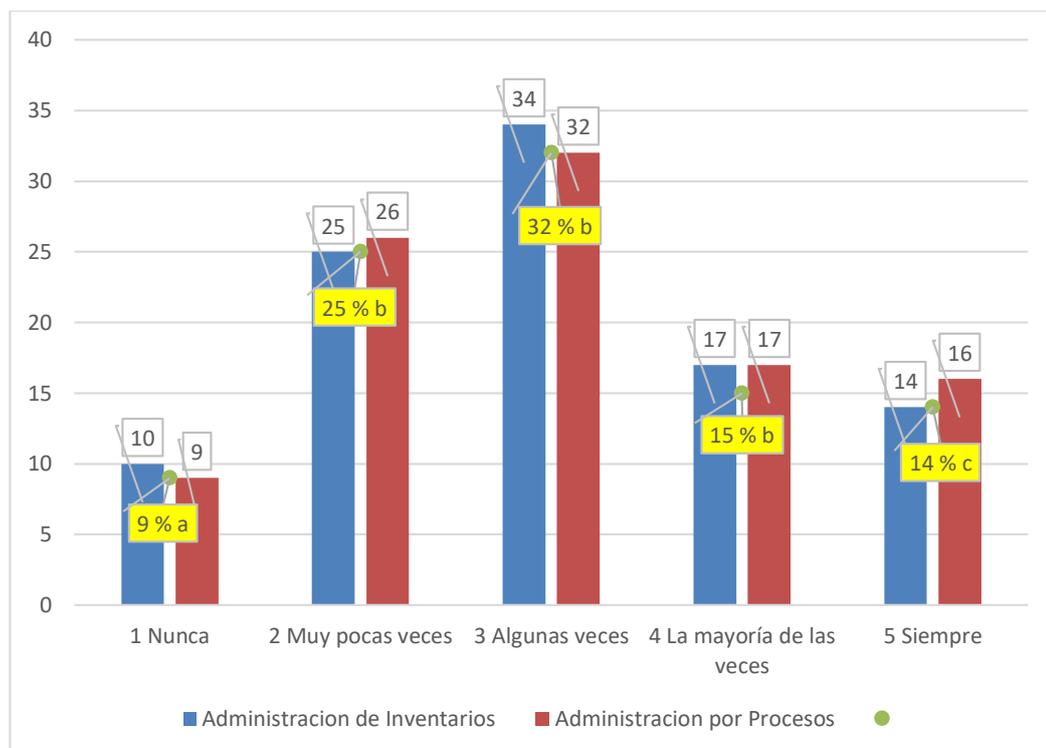
**5.1.3. Relación de la administración por procesos y la administración de inventarios en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.**

**Tabla 5.** Tabulación cruzada de la *administración por procesos* y la *administración de inventarios*.

		Administración de Inventarios					Total
		1 Nunca	2 Muy pocas veces	3 Algunas veces	4 La mayoría de las veces	5 Siempre	
Administración por Procesos	5 Siempre	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>b</sub>	2 <sub>a</sub>	14 <sub>c</sub>	16
	4 La mayoría de las veces	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	2 <sub>a</sub>	15 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	17
	3 Algunas veces	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	32 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	32
	2 Muy pocas veces	1 <sub>a</sub>	25 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	26
	1 Nunca	9 <sub>a</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	9
Total		10	25	34	17	14	100

Cada letra de subíndice denota un subconjunto de categorías de Administración de Inventarios cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel 0,05.

La tabla muestra significación estadística ( $p \leq 0.05$ ), a la prueba de dependencia de  $\chi^2$ , hallando para las diferentes escalas de Likert, 9% de trabajadores encuestados que refieren *nunca* (1) percibir la asociación de la variable *administración por procesos* y la *dimensión administración de inventarios*, respuesta diferente estadísticamente a las otras escalas a decir, 25% que refieren percibir *muy pocas veces* (2) esta asociación, *algunas veces* (3) el 32%, la *mayoría de las veces* (4) 15% y *siempre* (5) 14%.



**Figura 4.** Interacción de la *administración por procesos* y la *administración de inventarios*.

Al observar la figura, que nos muestra la interdependencia de la variable y la dimensión al procesar las 51 encuestas obtenidas de los trabajadores que formaron parte de la investigación. Se puede observar que, el 9% de los trabajadores *nunca* (1) percibieron dependencia entre la *administración de inventarios* y la *administración de procesos*; seguidamente, *muy pocas veces* (2) el 25%, *algunas veces* (3) el 32%, *la mayoría de las veces* (4) el 15% y *siempre* (5) el 14%. El programa tiene el 34% de trabajadores que no perciben que se administren sus inventarios desde la administración por procesos.

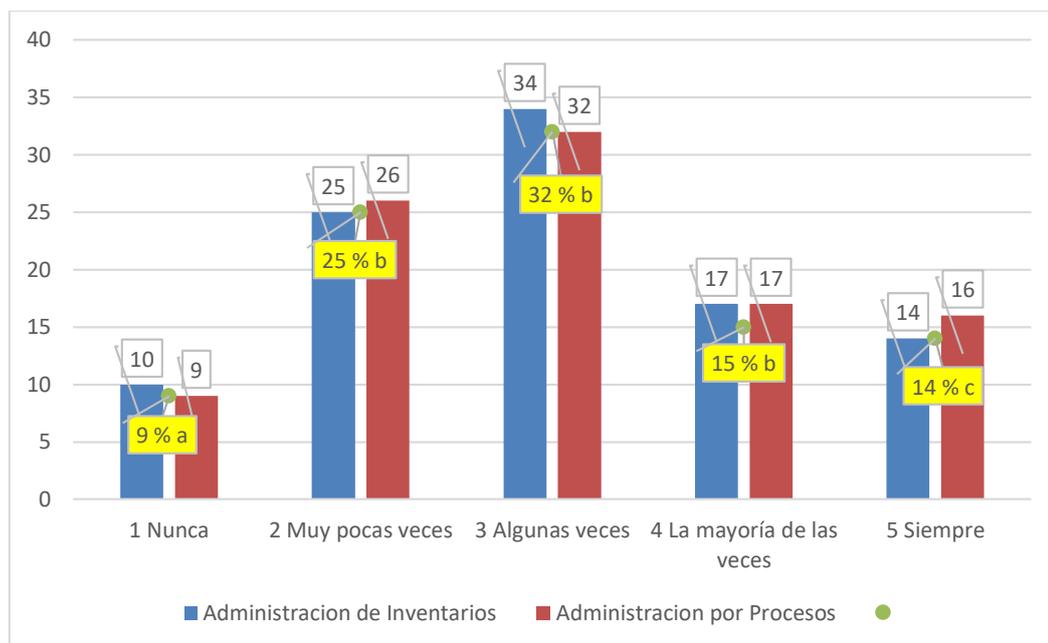
**5.1.4. Determinar la relación de la administración por procesos y la planificación del requerimiento en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.**

**Tabla 6.** Tabulación cruzada de la administración por procesos y la planificación de requerimiento

		Planificación de requerimiento					Total
		1 Nunca	2 Muy pocas veces	3 Algunas veces	4 La mayoría de las veces	5 Siempre	
Administración por Procesos	5 Siempre	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	15 <sub>b</sub>	16
	4 La mayoría de las veces	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	17 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	17
	3 Algunas veces	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	20 <sub>b</sub>	12 <sub>c</sub>	0 <sub>a</sub>	32
	2 Muy pocas veces	2 <sub>a</sub>	24 <sub>b</sub>	0 <sub>c</sub>	0 <sub>c</sub>	0 <sub>a, c</sub>	26
	1 Nunca	9 <sub>a</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	9
Total		11	24	20	30	15	100

Cada letra de subíndice denota un subconjunto de categorías de Planificación de requerimiento cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel 0,05.

La tabla muestra significación estadística ( $p \leq 0.05$ ), a la prueba de dependencia de  $\chi^2$ , hallando para las diferentes escalas de Likert, 9% de trabajadores encuestados que refieren nunca (1) percibir la asociación de la variable administración por procesos y la planificación de requerimiento, respuesta diferente estadísticamente a las otras escalas a decir, 24% que refieren percibir muy pocas veces (2) esta asociación, algunas veces (3) el 20%, la mayoría de las veces (4) 17% y siempre (5) 15%. Puede deducirse que el 33% de los trabajadores no notan la dependencia y el 32% si lo perciben, un 20% de trabajadores que se ubican entre los indiferentes.



**Figura 5.** Dependencia de la administración por procesos y la planificación de requerimiento

Al observar la figura, que nos muestra la interdependencia de la variable y la dimensión al procesar las 51 encuestas obtenidas de los trabajadores que formaron parte de la investigación, se puede observar que, el 9% de los trabajadores nunca (1) percibieron dependencia entre la administración de inventarios y la administración de procesos; seguidamente, muy pocas veces (2) el 25%, algunas veces (3) el 32%, la mayoría de las veces (4) el 15% y siempre (5) el 14%. El programa tiene el 34% de trabajadores que no perciben que se administren su requerimiento desde la administración por procesos.

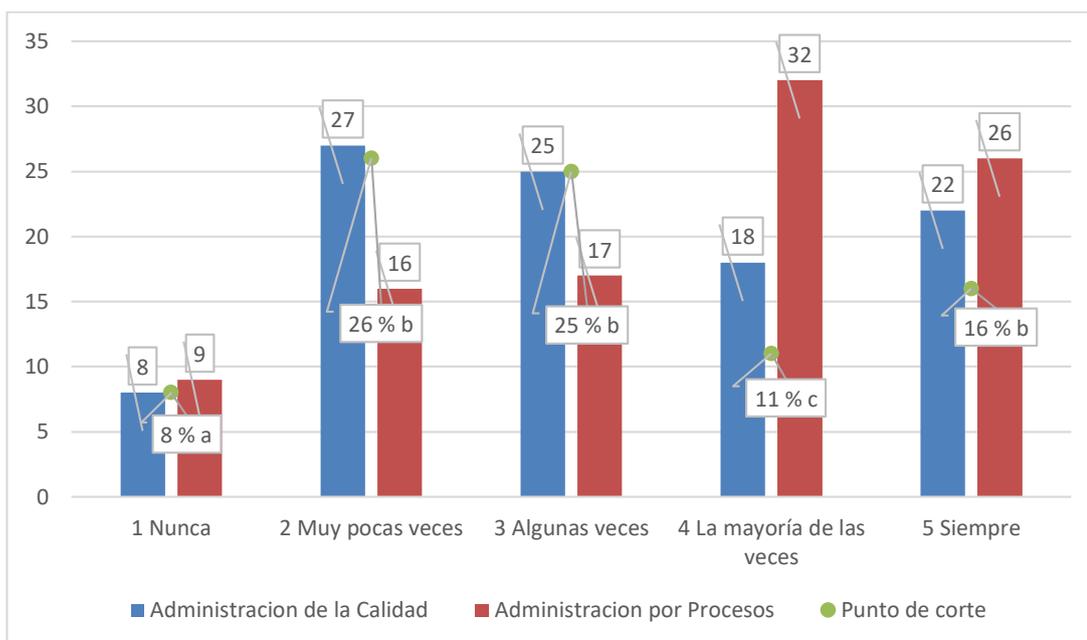
**5.1.5. Determinar la relación de la administración por procesos y la administración de la calidad en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.**

**Tabla 7.** Tabulación cruzada de la administración por procesos y la administración de la calidad.

		Administración de la Calidad					Total
		1 Nunca	2 Muy pocas veces	3 Algunas veces	4 La mayoría de las veces	5 Siempre	
Administración por Procesos	5 Siempre	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	16 <sub>b</sub>	16
	4 La mayoría de las veces	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	11 <sub>c</sub>	6 <sub>a</sub>	17
	3 Algunas veces	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	25 <sub>b</sub>	7 <sub>c</sub>	0 <sub>a</sub>	32
	2 Muy pocas veces	0 <sub>a</sub>	26 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	26
	1 Nunca	8 <sub>a</sub>	1 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	9
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

Cada letra de subíndice denota un subconjunto de categorías de Administración de la Calidad cuyas proporciones de columna no difieren significativamente entre sí en el nivel 0,05.

La tabla muestra significación estadística ( $p \leq 0.05$ ), a la prueba de dependencia de  $\chi^2$ , hallando para las diferentes escalas de Likert, 8% de trabajadores encuestados que refieren nunca (1) percibir la asociación de la variable administración por procesos y la administración de la calidad, respuesta diferente estadísticamente a las otras escalas a decir, 26% que refieren percibir muy pocas veces (2) esta asociación, algunas veces (3) el 25%, la mayoría de las veces (4) 11% y siempre (5) 16%. Puede sumarse que el 34% de los trabajadores no notan la dependencia y el 27% si lo perciben, un 25% de trabajadores se ubican entre los que pueden percibirlo algunas veces.



**Figura 6.** Dependencia de la administración por procesos y la administración de la calidad.

Al observar la figura, que nos muestra la interdependencia de la variable y la dimensión al procesar las 51 encuestas obtenidas de los trabajadores que formaron parte de la investigación, se puede observar que, el 8% de los trabajadores nunca (1) percibieron dependencia entre la administración de inventarios y la administración de la calidad; seguidamente, muy pocas veces (2) el 26%, algunas veces (3) el 25%, la mayoría de las veces (4) el 11% y siempre (5) el 16%. El programa tiene el 34% de trabajadores que no perciben que se administren la calidad desde la administración por procesos.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

$H_0$ : No La correlación entre la administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

$H_i$ : La correlación entre la administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

### Hipótesis estadística a probar

$H_0: r(x, y) = 0$

$H_i: r(x, y) \neq 0$

$\alpha = 0.05$  (5%)

**Tabla 8.** Relación hipótesis general Rho de Spearman

		Administración por procesos	Gestión de la producción
Rho de Spearman	Administración por procesos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,912**
		N	,000
Gestión de la producción	Gestión de la producción	Coefficiente de correlación	51
		Sig. (bilateral)	,912**
		N	,000
		51	51

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

**Interpretación:** Después de usar el estadístico de la Rho de Spearman para aplicar la estadística inferencial a los datos recolectados en la investigación, los resultados muestran que la significancia bilateral (error real de la investigación) es menor que 0.001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05.

Si comparamos estos resultados con la siguiente tabla:

**Tabla 9.** Tabla de comparación de correlaciones

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

De acuerdo con los resultados dados en la Tabla 14 y el paquete de software estadístico SPSS 26, muestra correlación positiva muy alta, de manera significativa (Rho de Spearman = 0.912,  $p < .001$ ), entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos, la gestión de la producción mejorara en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.

Hipótesis específicas

**Tabla 10.** Relación hipótesis específicas Rho de Spearman

Variables	Recursos humanos	Medición del trabajo	Administración de inventarios	Planificación de requerimiento	Administración de la calidad
Administración por procesos	<b>0.709</b>	<b>0.758</b>	<b>0.743</b>	<b>0.564</b>	<b>0.770</b>

**Tabla 11.** Valores-p (Spearman)

Variables	Recursos humanos	Medición del trabajo	Administración de inventarios	Planificación de requerimiento	Administración de la calidad
Administración por procesos	< 0.0001	< 0.0001	< 0.0001	< 0.0001	< 0.0001

**Hipótesis específica 1:**

H<sub>0</sub>: No La correlación entre la administración por procesos y los recursos humanos en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

H<sub>i</sub>: La correlación entre la administración por procesos y los recursos humanos en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

Hipótesis estadística a probar

H<sub>0</sub>:  $r(x, y) = 0$

H<sub>i</sub>:  $r(x, y) \neq 0$

$\alpha = 0.05$  (5%)

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Explicación: Después de usar las estadísticas Rho de Spearman aplicando estadística inferencial, los resultados muestran que el error real del trabajo de investigación es menor que 0.0001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05, lo que nos muestra que los resultados son significativos. Esta correlación positiva se realizó con el software estadístico SPSS 26 con base en los resultados dados en la Tabla 14, que muestra una correlación positiva alta (Rho de Spearman = 0.709,  $p = < 0.0001$ ). Entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración

por procesos, los recursos humanos mejoraran en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.

**Hipótesis específica 2:**

H<sub>0</sub>: No una relación alta entre la administración por procesos y la medición del trabajo en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

H<sub>i</sub>: La correlación entre la administración por procesos y la medición del trabajo en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

Hipótesis estadística a probar

H<sub>0</sub>:  $r(x, y) = 0$

H<sub>i</sub>:  $r(x, y) \neq 0$

$\alpha = 0.05$  (5%)

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Explicación: Después de usar las estadísticas Rho de Spearman aplicando estadística inferencial, los resultados muestran que el error real del trabajo de investigación es menor que 0.0001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05, lo que nos muestra que los resultados son significativos. Esta correlación positiva se realizó con el software estadístico SPSS 26 con base en los resultados dados en la Tabla 14, que muestra una correlación positiva alta (Rho de Spearman = 0.758,  $p < 0.0001$ ). Entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos, la medición del trabajo mejorara en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.

### Hipótesis específica 3:

H<sub>0</sub>: No una relación alta entre la administración por procesos y la administración de inventarios en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

H<sub>i</sub>: La correlación entre la administración por procesos y la administración de inventarios en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

Hipótesis estadística a probar

H<sub>0</sub>:  $r(x, y) = 0$

H<sub>i</sub>:  $r(x, y) \neq 0$

$\alpha = 0.05$  (5%)

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Explicación: Después de usar las estadísticas Rho de Spearman aplicando estadística inferencial, los resultados muestran que el error real del trabajo de investigación es menor que 0.0001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05, lo que nos muestra que los resultados son significativos. Esta correlación positiva se realizó con el software estadístico SPSS 26 con base en los resultados dados en la Tabla 14, que muestra una correlación positiva alta (Rho de Spearman = 0.743,  $p = < 0.0001$ ). Entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos, la administración de inventarios mejorara en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.

**Hipótesis específica 4:**

H<sub>0</sub>: No una relación alta entre la administración por procesos y la planificación de requerimiento en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

H<sub>i</sub>: La correlación entre la administración por procesos y la planificación de requerimiento en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

Hipótesis estadística a probar

H<sub>0</sub>:  $r(x, y) = 0$

H<sub>i</sub>:  $r(x, y) \neq 0$

$\alpha = 0.05$  (5%)

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Explicación: Después de usar las estadísticas Rho de Spearman aplicando estadística inferencial, los resultados muestran que el error real del trabajo de investigación es menor que 0.0001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05, lo que nos muestra que los resultados son significativos. Esta correlación positiva se realizó con el software estadístico SPSS 26 con base en los resultados dados en la Tabla 14, que muestra una correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0.564,  $p = < 0.0001$ ). Entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos, la planificación de requerimientos mejorara en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.

**Hipótesis específica 5:**

H<sub>0</sub>: No La correlación entre la administración por procesos y la administración de la calidad en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

H<sub>i</sub>: La correlación entre la administración por procesos y la administración de la calidad en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020.

Hipótesis estadística a probar

H<sub>0</sub>:  $r(x, y) = 0$

H<sub>i</sub>:  $r(x, y) \neq 0$

$\alpha = 0.05$  (5%)

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Explicación: Después de usar las estadísticas Rho de Spearman aplicando estadística inferencial, los resultados muestran que el error real del trabajo de investigación es menor que 0.0001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05, lo que nos muestra que los resultados son significativos. Esta correlación positiva se realizó con el software estadístico SPSS 26 con base en los resultados dados en la Tabla 14, que muestra una correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0.770,  $p = < 0.0001$ ). Entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos, la administración de la calidad mejorara en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta la hipótesis general del trabajo la correlación entre la administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020 que de acuerdo con los resultados muestra correlación positiva muy alta, de manera significativa (Rho de Spearman = 0.912,  $p < .001$ ), entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos, la gestión de la producción mejorara en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura por lo tanto podemos reforzar estos resultados con lo que nos dice el marco teórico:

La gestión tradicional de la producción se compone esencialmente de planes, es decir, manipulación de la representación (como gestión de planes). En este caso, se considera que la gestión a nivel de operación incluye la creación, revisión y ejecución del plan. La crítica de este enfoque de gestión es que el plan empuja la ejecución de tareas sin considerar el estado del sistema de producción. Básicamente, desacopla las tareas de gestión de las actividades diarias. Las empresas necesitan otro enfoque, en el que la actividad humana es fundamental y la producción responde a situaciones relevantes (gestionadas como organización). (Jeston & Nelis, 2016)

Sin embargo, es normal crear un plan conceptual utilizando un tipo de sistema de inserción de programación con el fin de determinar la secuencia lógica de la producción e identificar la interdependencia entre las actividades. En esta fase, la adopción de un proceso de planificación divergente/convergente que se encontró en el marco de antecedentes en el trabajo de (Mostacero, 2017) que nos dice que:

Es útil para analizar los recursos de las empresas y proporcionar datos para que los responsables de la toma de decisiones elijan la mejor manera de llevar a cabo el proyecto. En este momento, el proyecto se encuentra en su fase conceptual y de definición y las actividades son de naturaleza urgente, con el fin de crear la secuencia lógica de proceso mencionada anteriormente. Aquí se definen las actividades críticas, los cuellos de botella del proyecto.

Las empresas utilizan una variedad de métodos para facilitar la programación de las actividades del proyecto.

Hoy en día existen dos metodologías principales para programar el trabajo: la programación basada en actividades y la programación basada en la ubicación. La primera se ocupa de una red de actividades siguiendo una secuencia lógica y la duración respectiva de cada actividad. Entre los principales métodos de programación basada en actividades se encuentran diagramas de Gantt, CPM, PERT, cadena crítica, etc. Por otro lado, la programación basada en la ubicación supone que las actividades sucesivas utilizan los mismos y coherentes recursos de una unidad a otra en varias ubicaciones. Ejemplos de esto último incluyen: Línea de equilibrio, Método de producción vertical, Modelo de matriz de tiempo-ubicación, etc. (Jacobs & Chase, 2018)

Todos estos métodos tienen una característica: el uso de un sistema impulsado por empuje. Estos métodos asumen que “todos los recursos necesarios para ejecutar una actividad que está a punto de comenzar estarán disponibles en la hora de inicio de esa actividad, es decir, cada actividad espera pasivamente a que sus ingredientes

(instrucciones, mano de obra, materiales, equipo y espacio) estén disponibles”. (Jacobs & Chase, 2018)

Un proceso es una colección de tareas relacionadas y estructuradas que producen un servicio o producto específico para abordar un determinado objetivo para un actor o conjunto de actores en particular. El modelado de procesos se ha realizado en relación con el desarrollo de TI y organizacional al menos desde los años 70. El interés ha pasado por fases con la introducción de diferentes enfoques, incluyendo el Análisis Estructurado en los años 70 (Gane y Sarson, 1979), la Reingeniería de Procesos de Negocio a finales de los ochenta/principios de los noventa (Hammer y Champy, 1993), y la Gestión de Flujos de Trabajo en los años 90 (WfMC 2001). Últimamente, con la proliferación de BPM (Business process management) (Havey, 2005), el interés y el uso del modelado de procesos ha aumentado aún más, aunque centrándose principalmente en un número seleccionado de enfoques de modelado. (Weske, 2019)

Los modelos de procesos de trabajo se han utilizado durante mucho tiempo para aprender, orientar y apoyar la práctica también en otras áreas. En la mejora de procesos, modelado empresarial y gestión de calidad, los modelos de procesos describen métodos y procedimientos de trabajo estándar. También se realizan simulaciones y análisis cuantitativos para mejorar la eficiencia. En entornos de ingeniería de software centrados en procesos y sistemas de flujo de trabajo, la ejecución de modelos está automatizada. Esta amplia gama de aplicaciones se refleja en las notaciones actuales, que hacen hincapié en diferentes aspectos del trabajo. La forma tradicional de ver los procesos es

como una función o transformación, de acuerdo con un enfoque de IPO (entrada-proceso-salida).

Mientras que los primeros modelados de los procesos tenían esto como un enfoque base, ya que el modelado de procesos se ha integrado con otros tipos de modelado conceptual, también han aparecido variantes de esto, también para el modelado de los procesos centrales, ya que los diferentes enfoques del modelado son beneficiosos para lograr diferentes objetivos. (Schroeder, Meyer, & Rungtusanatham, 2015) identifican cinco categorías de modelado de procesos: transformacional, conversacional, orientado a roles, basado en restricciones y dinámica de sistemas.

Últimamente, también han aparecido otros enfoques que hacen que sea importante proporcionar una visión general más completa de las perspectivas del modelado de procesos. Antes de analizar los lenguajes de modelado de procesos existentes, discutiremos los objetivos potenciales de realizar el modelado de procesos en primer lugar.

## CONCLUSIONES

1. Se ha establecido que la correlación entre la administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020, muestran que la significancia bilateral (error real de la investigación) es menor que 0.001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05. muestra correlación positiva muy alta, de manera significativa (Rho de Spearman = 0.912,  $p < 0.001$ ), entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos, la gestión de la producción mejorara en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.
2. Se ha establecido que la correlación entre la administración por procesos y los recursos humanos en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020, muestran que la significancia bilateral (error real de la investigación) es menor que 0.001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05 y muestra correlación positiva muy alta, de manera significativa (Rho de Spearman = 0.709,  $p < 0.001$ ), entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos, los recursos humanos mejoraran en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.
3. Se ha establecido que la correlación entre la administración por procesos y la medición del trabajo en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020, muestran que la significancia bilateral (error real de la investigación) es menor que 0.001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05. muestra correlación positiva muy alta, de manera significativa (Rho de Spearman = 0.758,  $p < 0.001$ ), entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos,

la medición del trabajo mejorase en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.

4. Se ha establecido que la correlación entre la administración por procesos y la administración de inventarios en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020, muestran que la significancia bilateral (error real de la investigación) es menor que 0.001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05 y muestra correlación positiva muy alta, de manera significativa (Rho de Spearman = 0.0743,  $p < 0.001$ ), entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos, la administración de inventarios mejoraran en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.
5. Se ha establecido que la correlación entre la administración por procesos y planificación de requerimiento en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020, muestran que la significancia bilateral (error real de la investigación) es menor que 0.001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05 y muestra correlación positiva muy alta, de manera significativa (Rho de Spearman = 0.564,  $p < 0.001$ ), entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por procesos, planificación de requerimiento será mejor en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.
6. Se ha establecido que la correlación entre la administración por procesos y la administración de la calidad en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura en el año 2020, muestran que la significancia bilateral (error real de la investigación) es menor que 0.001, que es mucho menor que el valor alfa recomendado de 0.05 y muestra correlación positiva muy alta, de manera significativa (Rho de Spearman = 0.770,  $p < 0.001$ ), entonces podemos estar seguros de que, si mejoramos la administración por

procesos, la administración de la calidad será mejor en la misma medida en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mejorar el cumplimiento de metas asignadas a los consultores y gestores, se está llegando al 85 % en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.
2. Se recomienda contratar profesionales con experiencia en campo para atender bien a los beneficiarios en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.
3. Se recomienda mejorar la supervisión en campo ya que esta se viene dando de manera intermitente no permitiendo llegar a las metas planteadas en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.
4. Se recomienda tener un sistema para la administración de inventarios del programa ya que no se está llevando de manera sistémica en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.
5. Se recomienda involucrar a los beneficiarios en la planificación de actividades para evitar modificaciones en el año en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.
6. Se recomienda la evaluación permanente a los consultores y gestores para medir la calidad del trabajo realizado en el programa CSE – Lima Pasco – PRA Buenaventura.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaras, S., Almarza, C., Atmetlla, E., Botaya, F., Detry, N., Dominguez, M., Vives, A. (2015). Todo lo que debe saber sobre gestión de la farmacia: Marketing. España: Profit Editorial.
- Alles, M. (2015). Dirección estratégica de recursos humanos (2 ed.). Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alvarez Reyes, C., & Jara Gonzales, P. de la. (2012). Análisis y mejora de procesos en una empresa embotelladora de bebidas rehidratantes. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1588>
- Aoun, L. (2017). Gestión del talento humano percibido por el personal que labora en el Puericultorio Pérez Aranibar, Lima, 2017. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.
- Atmetlla, E., Brugarolas, C., Corona, J., Cuesta, G., Delpueyo, J., Elías, J., Povill, M. (2016). Todo lo que debe saber sobre gestión de la farmacia: Liderar personas. España: Profit Editorial.
- Becerra, M., & Serrano, C. (2017). Propuesta de modelo de gestión estratégica para agentes de viaje internacionales de la ciudad de Quito mediante la apertura de un nuevo destino turístico, Los Cayos de Villa Clara, Cuba. Ecuador: Universidad de Especialidades Turísticas.
- Benites, J. (2015). Funciones desempeñadas en el área de recursos humanos. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Betancourt, D. F. (2017, marzo 22). Cómo hacer la Planificación de los requerimientos de material (MRP). <https://www.ingenioempresa.com/planificacion-requerimientos-material-mrp/>
- Bordens, K., & Abbott, B. (2018). Research Design and Methods (10 ed.). USA: McGraw Hill.

- CARRO PAZ, R., & GONZÁLEZ GÓMEZ, D. (2014). Administración de la calidad total (7 ed.). Ediciones Díaz de Santos.
- Chávez, C. (2015). Diccionario de recursos humanos (2 ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- Chiavenato, I. (2016). Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones (3 ed.). México: McGraw Hill.
- Coll Morales, F. (2020, marzo 25). Recursos humanos (RRHH)—Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/recursos-humanos-rrhh.html#referencia>
- David, F., & David, F. (2017). Strategic Management A Competitive Advantage Approach Concepts and Cases (16 ed.). USA: Pearson.
- Dessler, G. (2015). Administración de recursos humanos (14 ed.). México: Pearson.
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: Elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. Universidad de los Andes, 1, 55-78.
- García Criollo, R. (2005). ESTUDIO DEL TRABAJO INGENIERIA METODOS MEDICION DEL TRABAJO (Segunda edición). <https://www.mheducation.com.mx/estudio-del-trabajo-ingenieria-metodos-medicion-del-trabajo-9789701046579-latam>
- Ghiglione, A. (2015). Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Tesis, Universidad nacional de la Pampa, Argentina.
- Hill, C., Schilling, M., & Jones, G. (2017). Strategic Management: An Integrated (12 ed.). USA: Cengage Learning.
- ISO 9001. (2015). ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad (Quinta edición). <https://cacsiperu.com/default/public/img/archivos/ISO-9001-2015.pdf>

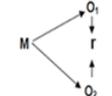
- Little, T. (2013). *The Oxford Handbook of Quantitative Methods*. USA: Oxford University Press.
- Louffat, E. (2011). *Administración del Potencial Humano*. Perú: Cengage Learning.
- Lozano Becerra, F. H. (2018). *Mejora de Procesos en la Gestión de Compras para Influir en la Productividad de la Empresa Reloza eirl*, lima 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30389>
- Moreno, N. (2018). *Liderazgo responsable y desarrollo personal del personal subalterno de la Marina de Guerra del Perú*, 2017. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.
- Ñaupas Paitan, H., Palacios Vileta, J. J., Romero Delgado, H. E., & Valdivia Dueñas, M. R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Pico, G. (2006). El mapa de procesos: Elemento fundamental de un sistema de gestión de calidad para empresas de servicios en Venezuela. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XII(2), 291-309.
- Quiroa, M. (2021, junio 6). *Administración por procesos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/Administración-por-procesos.html>
- Ramirez, L. (2016). *La gestión de la producción y su relación con el desempeño laboral en la administración central - MINSa*, Jesús María, 2016. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.
- Ribes, G., Perello, M., & Herrera, A. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. España: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Romero Franco, M. (2019). *Relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio del camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca-Junín* 2018. Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/869>

- Rubió, T. (2016). Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones. España: Ediciones Octaedro, S.L.
- Santivañez Sánchez, M. A., & Vásquez Rojas, S. M. (2019). Incidencia de la gestión por procesos en la productividad de los servicios del Centro de Salud David Guerrero Duarte de la Provincia de Concepción—2018. Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6212>
- Sarmiento Fraijo, M. I., & Seminario Llivicura, P. F. (2019). Modelo de Producción más Limpia basado en un análisis de Valor Agregado para Maderas Vitanza [UNIVERSIDAD DEL AZUAY]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9464/1/15100.pdf>
- Thompson, A., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland, A. (2018). Crafting & executing strategy: the quest for competitive advantage, concepts and cases (21 ed.). USA: McGraw-Hill Education.
- Tutau, F. (2018). Una farmacia de éxito. España: Formación Alcalá.

## **ANEXOS**

**Matriz de consistencia**

**Título: La administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – Para Buenaventura en el año 2020**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES / Dimensiones	METODOLOGÍA.
¿Cuál es la relación que existe entre la administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020?	Establecer la relación entre la administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020.	Existe una relación significativa entre la relación es positiva entre la administración por procesos y la gestión de la producción en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020.	<b>ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS</b>	<b>MÉTODO GENERAL</b> Método Científico <b>MÉTODO ESPECIFICO</b> Descriptivo <b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> Cuantitativo
<b>ESPECIFICAS</b>	<b>ESPECIFICAS</b>	<b>ESPECIFICAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mapa de procesos</li> <li>Descripción de los procesos</li> <li>Seguimiento y medición de los procesos</li> <li>Mejora de los procesos</li> </ol>	 <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la V.1. O<sub>2</sub> = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación que existe entre la administración por procesos y los recursos humanos en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020?</li> <li>¿Cuál es la relación que existe entre la administración por procesos y la medición del trabajo en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020?</li> <li>¿Cuál es la relación de la administración por procesos y la administración de inventarios en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020?</li> <li>¿Cuál es la relación de la administración por procesos y la planeación del requerimiento en el</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Relacionar la administración por procesos y los recursos humanos en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020.</li> <li>Relacionar la administración por procesos y la medición del trabajo en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020.</li> <li>Relacionar la administración por procesos y la administración de inventarios en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020.</li> <li>Relacionar la administración por procesos y la planeación del requerimiento en el programa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Existe una relación significativa entre la administración por procesos y los recursos humanos en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020. es positiva.</li> <li>Existe una relación significativa entre la administración por procesos y la medición del trabajo en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020. es positiva.</li> <li>Existe una relación significativa entre la administración por procesos y la administración de inventarios en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020, es positiva.</li> <li>Existe una relación significativa entre la administración por procesos</li> </ol>	<b>GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recursos humanos</li> <li>Medición del trabajo</li> <li>Administración de inventarios</li> <li>Planificación de requerimiento</li> <li>Administración de la calidad</li> </ol>	<b>Población y Muestra:</b> <b>Población:</b> Trabajadores, usuarios y procesos del centro de salud. <b>Muestra:</b> Censo 27 procesos 10 usuarios por cada proceso = 210 usuarios externos <b>1. Técnicas e Instrumentos:</b> Cuestionario de Encuesta. <b>2. Técnicas de Procesamiento de datos:</b> - Medidas de Dispersión: Desviación Estándar y la

<p>programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación de la administración por procesos y la administración de la calidad en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020?</p>	<p>CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020.</p> <p>5. Relacionar la administración por procesos y la administración de la calidad en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020.</p>	<p>y la planificación de requerimiento en el programa CSE - Lima Pasco - Pra Buenaventura en el año 2020, es positiva.</p> <p>5. Existe una relación significativa entre la administración por procesos y la administración de la calidad en el programa CSE - Lima Pasco -Pra Buenaventura en el año 2020, es positiva.</p>		<p>Varianza.</p> <p>- Medidas Forma: La Rho de Spearman para la contratación de Hipótesis.</p> <p><b>Estadística descriptiva:</b> Tablas de frecuencia, gráficos de barras. Procesados con el SPSS V.25.</p>
---	---	--	--	--

*Fuente: Elaboración propia*

### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	OPCIÓN DE RESPUESTA	
Administración por procesos	Mapa de procesos (X1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos estratégicos</li> <li>• Procesos operativos</li> <li>• Procesos de apoyo</li> <li>• Gestión de recursos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Muy pocas veces</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. La mayoría de las veces</li> <li>5. Siempre</li> </ol>	
	Descripción de los procesos (X2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Características</li> <li>• Procesos vs procedimientos</li> </ul>		
	Seguimiento y medición de los procesos (X3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores del proceso</li> <li>• Control de los procesos</li> </ul>		
	Mejora de los procesos (X4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de las causas de los problemas</li> <li>• Evaluación de las necesidades</li> <li>• Determinación de acciones</li> <li>• Implantación de acciones</li> <li>• Revisión de la eficacia de las acciones</li> </ul>		
Gestión de la producción	Recursos humanos (Y1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación de la mano de obra</li> <li>• Diseño del trabajo</li> <li>• Lugar de trabajo</li> <li>• Estándares de mano de obra</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Muy pocas veces</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. La mayoría de las veces</li> <li>5. Siempre</li> </ol>	
	Medición del trabajo (Y2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia</li> <li>• Estudio de tiempos</li> <li>• Estándares de tiempo</li> </ul>		
	Administración de inventarios (Y3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis</li> <li>• Exactitud</li> <li>• Conteo</li> <li>• Control</li> </ul>		
	Planificación de requerimiento (Y4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Administración</li> <li>• Técnicas</li> </ul>		
	Administración de la calidad (Y5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándares de calidad</li> <li>• Administración de la calidad</li> <li>• Inspección</li> </ul>		

### Matriz del instrumento de investigación

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	REACTIVO	OPCIÓN DE RESPUESTA
Administración por procesos	Mapa de procesos (X1)	· Procesos estratégicos	1. Se identifica de manera adecuada los procesos estratégicos del programa.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. La mayoría de las veces 5. Siempre
		· Procesos operativos	2. Se identifica de manera adecuada los procesos operativos del programa.	
	Descripción de los procesos (X2)	· Procesos de apoyo	3. Se identifica de manera adecuada los procesos de apoyo del programa.	
		· Gestión de recursos	4. Se gestionan de manera adecuada los recursos de cada área en función al proceso que realizan.	
	Seguimiento y medición de los procesos (X3)	· Actividades	5. Se identifican adecuadamente todas las actividades que realiza cada área del programa	
		· Características	6. Se describen adecuadamente las características de los procesos que realizan en su trabajo en todas las áreas del programa	
	Mejora de los procesos (X4)	· Procesos vs procedimientos	7. Los trabajadores tienen claro la diferencia entre los procesos y los procedimientos.	
		· Indicadores del proceso	8. Se identifican claramente los indicadores de cada proceso en cada área del programa	
	Mejora de los procesos (X4)	· Control de los procesos	9. Se realiza adecuadamente el control de los procesos en cada área del programa	
		· Determinación de las causas de los problemas	10. Se determinan adecuadamente los problemas que tienen los procesos en el programa	
· Evaluación de las necesidades		11. Se evalúan las necesidades de mejora de los procesos en el programa.		
· Determinación de acciones		12. Se determinan las acciones adecuadas para mejorar los procesos en el programa.		
	· Implantación de acciones	13. Se implantan de manera adecuada y oportuna las acciones de mejora para los procesos en el programa.		
	· Revisión de la eficacia de las acciones	14. Se revisa la eficacia de las acciones implantadas para mejorar los procesos dentro del programa.		
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	REACTIVO	OPCIÓN DE RESPUESTA
Gestión de la producción	Recursos humanos (Y1)	· Planeación de la mano de obra	1. Se planifica de manera adecuada la mano de obra que se necesitara en el programa.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. La mayoría de las veces 5. Siempre
		· Diseño del trabajo	2. Se diseña adecuadamente el puesto de trabajo que se necesita en cada área del programa.	
		· Lugar de trabajo	3. El lugar de trabajo es adecuado y cumple estándares de seguridad y salud ocupacional.	
		· Estándares de mano de obra	4. Se respetan los estándares para la mano de obra en el programa	
	Medición del trabajo (Y2)	· Experiencia	5. Se prioriza la experiencia de los trabajadores en el programa	
		· Estudio de tiempos	6. Se realizan estudios de tiempos para mejorar la producción en el programa	
		· Estándares de tiempo	7. Se tienen estándares de tiempo adecuados para realizar de manera eficiente su trabajo	
	Administración de inventarios (Y3)	· Análisis	8. Se realiza un análisis adecuado de los inventarios del programa	
		· Exactitud	9. Se prioriza la exactitud de los inventarios en el programa	
		· Conteo	10. Se realiza un conteo de los inventarios de manera programada, oportuna y continua	
		· Control	11. Se realiza un control adecuado de los inventarios	
	Planificación de requerimiento (Y4)	· Estructura	12. Se estructuran adecuadamente los requerimientos de insumos, materiales y otros en el programa	
		· Administración	13. Se administran adecuadamente los requerimientos que necesita para realizar de manera eficiente su trabajo	
	Administración de la calidad (Y5)	· Estándares de calidad	14. El programa tiene adecuados estándares de calidad	
		· Administración de la calidad	15. Se administra la calidad del programa de manera adecuada	
		· Inspección	16. Se realizan inspecciones de calidad de manera continua y oportuna	

## Instrumento de la investigación

**Instrucciones:**

A continuación, se presentan varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1	Nunca					
2	Muy pocas veces					
3	Algunas veces					
4	La mayoría de las veces					
5	Siempre					
N°	ITEMS	PUNTAJES				
1	Se identifica de manera adecuada los procesos estratégicos del programa.	1	2	3	4	5
2	Se identifica de manera adecuada los procesos operativos del programa.	1	2	3	4	5
3	Se identifica de manera adecuada los procesos de apoyo del programa.	1	2	3	4	5
4	Se gestionan de manera adecuada los recursos de cada área en función al proceso que realizan.	1	2	3	4	5
5	Se identifican adecuadamente todas las actividades que realiza cada área del programa	1	2	3	4	5
6	Se describen adecuada mente las características de los procesos que realizan en su trabajo en todas las áreas del programa	1	2	3	4	5
7	Los trabajadores tienen claro la diferencia entre los procesos y los procedimientos.	1	2	3	4	5
8	Se identifican claramente los indicadores de cada proceso en cada área del programa	1	2	3	4	5
9	Se realiza adecuadamente el control de los procesos en cada área del programa	1	2	3	4	5
10	Se determinan adecuadamente los problemas que tienen los procesos en el programa	1	2	3	4	5
11	Se evalúan las necesidades de mejora de los procesos en el programa.	1	2	3	4	5

12	Se determinan las acciones adecuadas para mejorar los procesos en el programa.	1	2	3	4	5
13	Se implantan de manera adecuada y oportuna las acciones de mejora para los procesos en el programa.	1	2	3	4	5
14	Se revisa la eficacia de las acciones implantadas para mejorar los procesos dentro del programa.	1	2	3	4	5
15	Se planifica de manera adecuada la mano de obra que se necesitara en el programa.	1	2	3	4	5
16	Se diseña adecuadamente el puesto de trabajo que se necesita en cada área del programa.	1	2	3	4	5
17	El lugar de trabajo es adecuado y cumple estándares de seguridad y salud ocupacional.	1	2	3	4	5
18	Se respetan los estándares para la mano de obra en el programa	1	2	3	4	5
19	Se prioriza la experiencia de los trabajadores en el programa	1	2	3	4	5
20	Se realizan estudios de tiempos para mejorar la producción en el programa	1	2	3	4	5
21	Se tienen estándares de tiempo adecuados para realizar de manera eficiente su trabajo	1	2	3	4	5
22	Se realiza un análisis adecuado de los inventarios del programa	1	2	3	4	5
23	Se prioriza la exactitud de los inventarios en el programa	1	2	3	4	5
24	Se realiza un conteo de los inventarios de manera programada, oportuna y continua	1	2	3	4	5
25	Se realiza un control adecuado de los inventarios	1	2	3	4	5
26	Se estructuran adecuadamente los requerimientos de insumos, materiales y otros en el programa	1	2	3	4	5
27	Se administran adecuadamente los requerimientos que necesita para realizar de manera eficiente su trabajo	1	2	3	4	5
28	El programa tiene adecuados estándares de calidad	1	2	3	4	5
29	Se administra la calidad del programa de manera adecuada	1	2	3	4	5
30	Se realizan inspecciones de calidad de manera continua y oportuna	1	2	3	4	5

**Gracias por su amable tiempo.**

### Datos de la investigación

	Variable 1														TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	28
2	3	4	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	40
3	2	4	5	3	2	5	5	4	3	3	3	5	2	3	49
4	4	4	3	1	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	39
5	3	5	2	3	3	5	2	3	3	4	3	3	3	2	44
6	3	5	2	5	3	5	4	5	5	5	2	3	5	5	57
7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	5	2	41
8	5	3	1	5	1	2	4	2	2	2	3	4	1	3	38
9	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	49
10	4	4	5	3	2	3	1	3	4	3	3	3	3	5	46
11	4	4	5	5	2	2	3	3	2	4	5	5	4	5	53
12	3	5	2	3	3	3	1	2	5	1	1	4	3	4	40
13	2	2	3	4	2	3	2	2	3	1	1	4	4	4	37
14	2	5	3	3	5	5	4	2	4	1	5	4	3	5	51
15	2	2	3	2	2	2	2	3	4	1	2	1	2	2	30
16	3	4	2	4	3	4	3	4	3	1	3	5	4	3	46
17	1	1	2	2	4	1	1	2	2	1	2	2	4	3	28
18	4	3	4	3	3	5	3	2	4	3	5	5	5	5	54
19	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	5	2	5	53
20	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	19
21	3	2	3	1	1	4	3	2	4	3	3	3	2	2	36
22	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	5	36
23	2	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	5	4	4	47
24	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	27
25	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	2	36
26	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	62
27	2	4	2	3	2	5	2	2	2	2	3	5	1	3	38
28	4	3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	45
29	2	5	2	2	4	5	3	3	3	5	1	5	2	4	46
30	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	33
31	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	37
32	3	3	3	1	3	4	4	5	2	2	2	4	4	2	42
33	2	1	3	1	3	1	2	2	2	3	2	1	3	2	28
34	4	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	31
35	4	1	3	4	3	1	1	2	5	2	2	3	4	4	39
36	2	3	5	5	5	2	3	3	3	3	3	4	5	3	49
37	2	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	5	55
38	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	65
39	3	2	3	2	3	5	3	2	2	3	3	3	3	4	41
40	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	43
41	3	5	4	1	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	48
42	5	4	5	5	3	5	1	5	5	5	4	4	4	5	60
43	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	56
44	5	4	2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	57
45	4	1	3	4	3	5	3	4	4	4	1	3	1	4	44
46	2	2	3	3	2	3	2	2	4	4	2	4	4	2	39
47	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	39
48	3	3	2	3	2	3	1	3	3	4	3	1	3	3	37
49	3	3	2	5	3	5	5	2	3	5	4	2	2	2	46

50	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	29
51	3	1	3	1	3	2	4	1	3	4	4	4	1	1	35
<b>VAR</b>	<b>1.12</b>	<b>1.80</b>	<b>1.26</b>	<b>1.58</b>	<b>1.06</b>	<b>1.72</b>	<b>1.35</b>	<b>1.20</b>	<b>1.23</b>	<b>1.47</b>	<b>1.14</b>	<b>1.50</b>	<b>1.59</b>	<b>1.47</b>	<b>99.57</b>
<b>Relación</b>	<b>0.51</b>	<b>0.70</b>	<b>0.56</b>	<b>0.58</b>	<b>0.52</b>	<b>0.64</b>	<b>0.56</b>	<b>0.73</b>	<b>0.64</b>	<b>0.55</b>	<b>0.63</b>	<b>0.61</b>	<b>0.52</b>	<b>0.70</b>	

---

Alpha de Crombach **0.866**

	Variable 2																TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	5	2	2	2	30
2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	49
3	4	5	5	2	5	5	5	2	3	5	2	4	2	2	5	5	61
4	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	5	2	1	5	2	49
5	5	5	3	3	4	5	2	3	3	3	5	2	4	2	4	4	57
6	3	5	5	5	4	2	5	4	4	3	4	5	4	4	5	2	64
7	1	1	3	1	1	4	4	1	2	4	1	5	5	5	5	4	47
8	3	3	2	4	4	2	5	2	2	2	5	4	3	2	4	2	49
9	2	5	4	2	5	1	1	5	3	5	5	5	3	5	4	1	56
10	5	3	3	3	3	5	4	3	5	3	2	5	4	2	4	3	57
11	5	5	2	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	2	5	63
12	4	3	4	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	2	3	5	45
13	4	4	3	3	1	4	3	2	3	3	4	3	5	5	2	2	51
14	3	5	3	3	5	4	2	3	3	5	5	2	2	3	3	5	56
15	3	3	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	1	3	3	2	33
16	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	5	2	2	51
17	1	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	1	4	2	3	2	36
18	2	5	3	3	5	5	1	4	1	1	4	4	4	4	5	5	56
19	5	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	58
20	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	22
21	4	5	1	3	4	4	3	2	3	3	1	4	1	1	3	4	46
22	4	2	4	3	3	2	5	5	2	3	2	2	3	3	3	3	49
23	5	3	4	3	3	2	4	5	3	5	3	3	2	5	5	4	59
24	1	5	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	1	38
25	2	1	3	3	4	4	4	1	1	2	4	1	4	2	2	3	41
26	4	5	3	5	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	3	5	69
27	3	3	5	3	2	3	3	4	3	5	5	3	2	3	1	2	50
28	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	5	3	2	51
29	1	1	4	4	3	4	5	3	1	2	4	4	3	3	4	3	49
30	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	5	39
31	3	4	3	3	1	3	2	2	2	2	5	5	4	5	1	1	46
32	5	2	1	5	3	3	5	4	2	3	3	2	4	4	4	3	53
33	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	4	2	3	1	31
34	3	3	2	4	2	4	3	2	2	2	2	1	1	2	3	5	41
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	3	3	46
36	4	2	5	1	3	5	2	3	2	3	4	3	3	5	2	2	49
37	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	57
38	5	3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	72
39	3	4	4	2	3	2	2	5	2	4	2	2	2	3	3	3	46
40	2	5	3	3	4	4	1	3	3	3	3	2	2	5	2	2	47
41	1	4	1	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	56
42	5	5	3	3	5	5	5	3	2	5	3	4	3	4	5	3	63

43	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	3	3	69
44	4	5	4	4	2	5	5	2	3	5	4	3	4	4	5	5	64
45	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	5	3	4	2	4	3	51
46	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	53
47	2	3	3	2	4	1	3	3	1	5	4	4	4	3	1	2	45
48	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	35
49	2	4	5	3	5	2	2	3	4	3	1	5	4	3	2	5	53
50	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	1	2	2	2	37
51	3	3	1	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	5	42
<b>VAR</b>	<b>1.61</b>	<b>1.65</b>	<b>1.52</b>	<b>1.11</b>	<b>1.59</b>	<b>1.77</b>	<b>1.77</b>	<b>1.38</b>	<b>0.99</b>	<b>1.59</b>	<b>1.56</b>	<b>1.63</b>	<b>1.60</b>	<b>1.70</b>	<b>1.38</b>	<b>1.77</b>	<b>111.47</b>
<b>Relación</b>	<b>0.59</b>	<b>0.54</b>	<b>0.50</b>	<b>0.51</b>	<b>0.62</b>	<b>0.54</b>	<b>0.52</b>	<b>0.63</b>	<b>0.58</b>	<b>0.62</b>	<b>0.49</b>	<b>0.56</b>	<b>0.45</b>	<b>0.48</b>	<b>0.48</b>	<b>0.44</b>	

---

Alpha de Crombach **0.831**

---

	Mapa	Descripción	Seguimiento y medición	Mejora	Administración por procesos	RRHH	Medición del trabajo	Inventarios	Requerimiento	Calidad	Gestión de la producción
1	7	6	4	11	28	6	6	6	6	6	30
2	14	7	6	13	40	13	9	12	6	9	49
3	14	12	7	16	49	16	15	12	6	12	61
4	12	10	5	12	39	14	7	13	7	8	49
5	13	10	6	15	44	16	11	14	6	10	57
6	15	12	10	20	57	18	11	15	9	11	64
7	12	8	4	17	41	6	9	8	10	14	47
8	14	7	4	13	38	12	11	11	7	8	49
9	14	10	6	19	49	13	7	18	8	10	56
10	16	6	7	17	46	14	12	13	9	9	57
11	18	7	5	23	53	17	11	16	8	11	63
12	13	7	7	13	40	13	9	9	4	10	45
13	11	7	5	14	37	14	8	12	8	9	51
14	13	14	6	18	51	14	11	16	4	11	56
15	9	6	7	8	30	10	6	7	2	8	33
16	13	10	7	16	46	14	8	13	7	9	51
17	6	6	4	12	28	9	6	9	5	7	36
18	14	11	6	23	54	13	11	10	8	14	56
19	17	11	7	18	53	15	12	13	8	10	58
20	4	6	2	7	19	5	5	5	2	5	22
21	9	8	6	13	36	13	11	9	5	8	46
22	10	8	6	12	36	13	10	12	5	9	49
23	12	11	6	18	47	15	9	16	5	14	59
24	8	5	3	11	27	9	7	10	4	8	38
25	9	8	4	15	36	9	12	8	5	7	41
26	17	13	10	22	62	17	12	19	8	13	69
27	11	9	4	14	38	14	8	17	5	6	50
28	13	8	7	17	45	13	9	13	6	10	51
29	11	12	6	17	46	10	12	10	7	10	49

30	8	7	5	13	33	12	6	8	4	9	39
31	10	9	6	12	37	13	6	11	9	7	46
32	10	11	7	14	42	13	11	12	6	11	53
33	7	6	4	11	28	7	4	7	7	6	31
34	9	7	4	11	31	12	9	8	2	10	41
35	12	5	7	15	39	11	9	12	3	11	46
36	15	10	6	18	49	12	10	12	6	9	49
37	15	13	7	20	55	12	12	15	7	11	57
38	18	13	10	24	65	15	15	19	10	13	72
39	10	11	4	16	41	13	7	13	4	9	46
40	12	9	5	17	43	13	9	12	4	9	47
41	13	12	6	17	48	9	12	14	8	13	56
42	19	9	10	22	60	16	15	13	7	12	63
43	15	13	8	20	56	19	15	15	9	11	69
44	13	13	10	21	57	17	12	14	7	14	64
45	12	11	8	13	44	12	10	13	7	9	51
46	10	7	6	16	39	10	8	14	8	13	53
47	12	8	5	14	39	10	8	13	8	6	45
48	11	6	6	14	37	9	6	9	4	7	35
49	13	13	5	15	46	14	9	11	9	10	53
50	11	4	3	11	29	10	7	9	5	6	37
51	8	9	4	14	35	10	6	12	5	9	42

---

Variables	Dimensiones	Reactivos	1. Nunca	2. Muy pocas veces	3. Algunas veces	4. La mayoría de las veces	5. Siempre
Administración por procesos	Mapa de procesos (X1)	Se identifica de manera adecuada los procesos estratégicos del programa.	3	14	19	10	5
	Mapa de procesos (X1)	Se identifica de manera adecuada los procesos operativos del programa.	8	11	12	11	9
	Mapa de procesos (X1)	Se identifica de manera adecuada los procesos de apoyo del programa.	2	17	18	6	8
	Mapa de procesos (X1)	Se gestionan de manera adecuada los recursos de cada área en función al proceso que realizan.	7	12	17	7	8
			20	54	66	34	30
			10%	26%	32%	17%	15%
	Descripción de los procesos (X2)	Se identifican adecuadamente todas las actividades que realiza cada área del programa	3	13	25	4	6
	Descripción de los procesos (X2)	Se describen adecuada mente las características de los procesos que realizan en su trabajo en todas las áreas del programa	4	13	12	9	13
	Descripción de los procesos (X2)	Los trabajadores tienen claro la diferencia entre los procesos y los procedimientos.	8	11	18	10	4
			15	37	55	23	23
			10%	24%	36%	15%	15%
	Seguimiento y medición de los procesos (X3)	Se identifican claramente los indicadores de cada proceso en cada área del programa	3	19	17	6	6
	Seguimiento y medición de los procesos (X3)	Se realiza adecuadamente el control de los procesos en cada área del programa	2	16	16	10	7
			5	35	33	16	13
			5%	34%	32%	16%	13%
	Mejora de los procesos (X4)	Se determinan adecuadamente los problemas que tienen los procesos en el programa	7	12	16	10	6
	Mejora de los procesos (X4)	Se evalúan las necesidades de mejora de los procesos en el programa.	5	17	18	7	4
	Mejora de los procesos (X4)	Se determinan las acciones adecuadas para mejorar los procesos en el programa.	4	9	16	11	11
	Mejora de los procesos (X4)	Se implantan de manera adecuada y oportuna las acciones de mejora para los procesos en el programa.	5	12	12	13	9
	Mejora de los procesos (X4)	Se revisa la eficacia de las acciones implantadas para mejorar los procesos dentro del programa.	2	12	16	8	13
		23	62	78	49	43	
		9%	24%	31%	19%	17%	
		63	188	232	122	109	
		9%	26%	32%	17%	15%	
Gestión de la producción	Recursos humanos (Y1)	Se planifica de manera adecuada la mano de obra que se necesitara en el programa.	6	11	15	10	9
	Recursos humanos (Y1)	Se diseña adecuadamente el puesto de trabajo que se necesita en cada área del programa.	5	7	14	12	13
	Recursos humanos (Y1)	El lugar de trabajo es adecuado y cumple estándares de seguridad y salud ocupacional.	7	9	17	11	7
	Recursos humanos (Y1)	Se respetan los estándares para la mano de obra en el programa	4	14	22	6	5
			22	41	68	39	34
			11%	20%	33%	19%	17%
	Medición del trabajo (Y2)	Se prioriza la experiencia de los trabajadores en el programa	5	13	13	11	9
	Medición del trabajo (Y2)	Se realizan estudios de tiempos para mejorar la producción en el programa	5	14	8	13	11
	Medición del trabajo (Y2)	Se tienen estándares de tiempo adecuados para realizar de manera eficiente su trabajo	5	16	10	9	11
			15	43	31	33	31
			10%	28%	20%	22%	20%
	Administración de inventarios (Y3)	Se realiza un análisis adecuado de los inventarios del programa	5	11	18	10	7
	Administración de inventarios (Y3)	Se prioriza la exactitud de los inventarios en el programa	6	15	23	4	3
	Administración de inventarios (Y3)	Se realiza un conteo de los inventarios de manera programada, oportuna y continua	5	13	16	7	10
	Administración de inventarios (Y3)	Se realiza un control adecuado de los inventarios	5	11	13	13	9
			21	50	70	34	29
			10%	25%	34%	17%	14%
	Planificación de requerimiento (Y4)	Se estructuran adecuadamente los requerimientos de insumos, materiales y otros en el programa	6	12	11	14	8
	Planificación de requerimiento (Y4)	Se administran adecuadamente los requerimientos que necesita para realizar de manera eficiente su trabajo	6	12	9	17	7
			12	24	20	31	15
		12%	24%	20%	30%	15%	
Administración de la calidad (Y5)	El programa tiene adecuados estándares de calidad	4	14	11	10	12	
Administración de la calidad (Y5)	Se administra la calidad del programa de manera adecuada	3	12	15	12	9	
Administración de la calidad (Y5)	Se realizan inspecciones de calidad de manera continua y oportuna	4	16	12	6	13	
		0	0	0	0	0	
		11	42	38	28	34	
		7%	27%	25%	18%	22%	
		81	200	227	165	143	
		11%	28%	32%	23%	20%	

## Consentimiento informado

### FORMULARIO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL USO DE LAS RESPUESTAS DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA INVESTIGACIÓN.

El consentimiento informado es un acuerdo entre investigador y las personas cuyos resultados de opinión son usados en una investigación. Los puntos esenciales de este acuerdo son recogidos en el presente documento, firmado por el investigador para ratificar el proceso de información y por los trabajadores del programa CSE – Lima Pasco – Pra Buenaventura para ser usado en la tesis "Administración por procesos y gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – Pra Buenaventura en el año 2020"

La persona firmante declara aceptar que los resultados del cuestionario encuesta que realizará será usado única y exclusivamente en la tesis "Administración por procesos y gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – Pra Buenaventura en el año 2020" realizado por el Médico Veterinario Daniel Martin Mamani Laura para obtener el grado de maestro administración en la Universidad Peruana Los Andes.

Todos los costos del procesamiento de los datos serán cubiertos por el responsable de la tesis dejando constancia que no hay compensaciones por la participación en la tesis.

El responsable de la tesis, garantiza la confidencialidad de los datos y su utilización en forma anónima en el uso de la tesis "Administración por procesos y gestión de la producción en el programa CSE – Lima Pasco – Pra Buenaventura en el año 2020" Frente a dudas posteriores, el trabajador puede comunicarse con el investigador firmante al número 993263821

Al firmar este documento el propietario declara haber leído y comprendido sus términos.

Lugar y fecha: Oyon, 05 de julio del 2021.



Daniel Martin Mamani Laura  
Nombre y firma del Investigador




Ginna Paola Jirald Romero  
Nombre y firma del trabajador que  
Participa en el cuestionario de encuesta

***Este documento se firma en 2 copias, 1 para el trabajador y 1 para el investigador encargado de la tesis.***



## AUTORIZACION PARA INVESTIGACION

Por medio de la presente se autoriza al MVZ Daniel Martin Mamani Laura, identificado con N° DNI **20120935** quien labora como **CONSULTOR ESPECIALISTA EN MANEJO Y PRODUCCION DE VACUNOS DE LECHE (PLAN DE TRABAJO VACUNOS)** del Programa de Desarrollo Productivo y Articulación Comercial de la Cía Minas Buenaventura **PRA BUENAVENTURA** en el Corredor Socio Económico Sierra Norte de Lima - Pasco en la Oficina Oyón ubicado en Jr. San Juan N° 330 – Oyón, para que pueda realizar encuestas a los trabajadores del programa en las ciudades de **OYON – LIMA Y YANAHUANCA – PASCO**, el mencionado profesional solamente podrá usar la información recabada de las encuesta en sus tesis denominada **“ADIMINISTRACION POR PROCESOS Y GESTION DE LA PRODUCCION EN EL PROGRAMA CSE – LIMA PASCO – PRA BUENAVENTURA EN EL AÑO 2020”**.

Se le otorga el presente documento al interesado para los fines que crea conveniente.

Oyón, 12 de Febrero 2020.

*Miguel Casalino Grieve*



ING MIGUEL CASALINO GRIEVE  
COORDINADOR DEL CSE SNL  
Programa de Desarrollo Productivo y Articulación Comercial de La  
Compañía de Minas Buenaventura

## EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

### Parte del personal consultores relleno el cuestionario

