



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad De Ciencias Empresariales

Escuela Profesional De Negocios Internacionales

**Tesis**

Gestión Por Procesos Y La Productividad En La Empresa Qali Fruits,  
Irrigación Santa Rosa, Campaña2021

**Presentado Por:**

Bach. Cruz Eguizabal Yuli Romelia.

Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Negocios Internacionales

**Asesor**

Dr. Ramos Y Yovera Santiago Ernesto

Huacho – Perú

2023

# GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA QALI FRUITS, IRRIGACIÓN SANTA ROSA, CAMPAÑA 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://www.repositorio.upp.edu.pe">www.repositorio.upp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

**GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA QALI  
FRUITS, IRRIGACIÓN SANTA ROSA, CAMPAÑA 2021**

**BACH. CRUZ EGUIZABAL YULI ROMELIA**

**TESIS DE PREGRADO**

**ASESOR: Dr. RAMOS Y YOVERA SANTIAGO ERNESTO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
HUACHO 2023**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis amados padres de familia que siempre están en los momentos más difíciles que tuve que pasar por lograr este sueño de ser una profesional en la carrera que más anhelaba.

A mi hermano y a mi hijo, ya que es por ellos mi modelo a seguir triunfando y consiguiendo muchas más cosas en la vida, siempre con la humildad y perseverancia.

**CRUZ EGUIZABAL, Yuli Romelia**

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, agradezco a Dios por bendecirme con salud y trabajo,  
pudiendo así lograr alcanzar mis proyectos y sueños.

También, agradezco a mis padres por ser un soporte muy importante a  
lo largo de todo este camino que tuve que recorrer para alcanzar  
finalizar mis estudios y ser un profesional competente como ejemplo  
para mis demás familiares.

Por último, agradecer a los buenos docentes que tuve el agrado de  
conocer y de haber aprendido mucho de sus enseñanzas brindadas en  
las aulas de una reconocida universidad como lo es mi alma mater la  
UNJFSC.

**CRUZ EGUIZABAL, Yuli Romelia**

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
INDICE GENERAL .....	III
INDICE DE TABLAS.....	VI
INDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema General .....	4
1.2.2 Problemas Específicos:.....	4
1.3 Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2 Objetivo Especifico.....	4
1.4 Justificación de la Investigación .....	5
1.4.1 Justificación teórica.....	5
1.4.2 Justificación metodológica.....	5
1.4.3 Justificación por su Conveniencia .....	5
1.4.4 Justificación por su relevancia social .....	5
1.4.5 Justificación práctica .....	5
1.5 Delimitaciones de Estudio.....	5
1.5.1 Delimitación espacial .....	5
1.5.2 Delimitación temporal. ....	5
1.5.3 Delimitación teórica.....	6
1.5.4 Delimitación social .....	6
1.5.5 Delimitación temática.....	6
1.6 Viabilidad del Estudio.....	6
CAPITULO II. MARCO TEORICO .....	7
2.1 Antecedentes de la investigación .....	7

2.1.2 Investigaciones internacionales.....	7
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	9
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Gestión por Procesos .....	11
2.2.2 Productividad .....	15
2.3 Bases filosóficas .....	17
2.4 Definiciones conceptuales .....	18
2.5 Hipótesis de investigación.....	19
2.5.1 Hipótesis general.....	19
2.5.2 Hipótesis específicas .....	19
2.6 Operacionalización de las variables e indicadores. ....	20
CAPITULO III METODOLOGÍA .....	21
3.1 Diseño metodológico .....	21
3.1.1 Enfoque de la investigación .....	21
3.1.2 Tipo .....	21
3.1.3 Diseño .....	22
3.1.4 Nivel de investigación .....	22
3.2 Población y muestra.....	22
3.2.1 Población.....	22
3.2.2 Muestra.....	22
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.3.1 Técnicas a emplear.....	23
3.3.2 Descripción de los instrumentos.....	23
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....	23
CAPITULO IV RESULTADOS.....	24
4.1 Análisis de resultados.....	24
4.1.1 Descripción de los datos del encuestado.....	24
4.1.2 Descripción de la variable gestión por procesos y sus dimensiones .....	28
4.1.3 Descripción de la variable productividad y sus dimensiones.....	33
4.1.4 Tabla de contingencia de las variables y dimensiones.....	37
4.2 Supuesto de normalidad .....	45
4.3 Contrastación de hipótesis .....	46
CAPITULO V DISCUSIÓN .....	56
5.1 Discusión .....	56

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
6.1 Conclusiones .....	59
6.2 Recomendaciones .....	60
REFERENCIAS.....	62
7.1 Fuentes documentales.....	62
7.2 Fuentes bibliográficas .....	64
ANEXO.....	71
ANEXO Nº 1: CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA QALI FRUITS, IRRIGACIÓN SANTA ROSA, CAMPAÑA 2021 .....	72
ANEXO Nº2: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	75
ANEXO Nº3: BAREMACIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES SEGÚN STANTON.....	76
ANEXO Nº4: DATA DE CONFIABILIDAD Y EXCEL.....	77
ANEXO Nº5: COLABORADORES DE LA EMPRESA QALI FRUITS .....	79

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Sexo del encuestado</i> .....	24
Tabla 2 <i>Edad del encuestado</i> .....	25
Tabla 3 <i>Registro civil</i> .....	26
Tabla 4 <i>Grado de estudios</i> .....	27
Tabla 5 <i>Gestión por procesos</i> .....	28
Tabla 6 <i>Procesos</i> .....	29
Tabla 7 <i>Mejora de procesos</i> .....	30
Tabla 8 <i>Gestión de la calidad</i> .....	31
Tabla 9 <i>Cuadro de mando integral</i> .....	32
Tabla 10 <i>Productividad</i> .....	33
Tabla 11 <i>Relaciones Laborales</i> .....	34
Tabla 12 <i>Eficacia</i> .....	35
Tabla 13 <i>Eficiencia</i> .....	36
Tabla 14 <i>Gestión por procesos vs. Productividad</i> .....	37
Tabla 15 <i>Procesos vs. Gestión por procesos</i> .....	38
Tabla 16 <i>Mejora de procesos vs. Gestión por procesos</i> .....	39
Tabla 17 <i>Gestión de la calidad vs. Gestión por procesos</i> .....	40
Tabla 18 <i>Cuadro de mando integral vs. Gestión por procesos</i> .....	41
Tabla 19 <i>Relaciones laborales vs. Productividad</i> .....	42
Tabla 20 <i>Eficacia vs. Productividad</i> .....	43
Tabla 21 <i>Eficiencia vs. Productividad</i> .....	44
Tabla 22 <i>Resultado de supuesto de normalidad de Shapiro-Wilk</i> .....	45
Tabla 23 <i>Correlación entre la Gestión por procesos y la Productividad</i> .....	46
Tabla 24 <i>Correlación entre los Procesos y la Productividad</i> .....	48
Tabla 25 <i>Correlación entre la Mejora de Procesos y la Productividad</i> .....	50
Tabla 26 <i>Correlación entre la Gestión de la calidad y la productividad</i> .....	52
Tabla 27 <i>Correlación entre el Cuadro de mando Integral y la Productividad</i> .....	54

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Sexo del encuestado.....	24
<i>Figura 2.</i> Edad del encuestado.....	25
<i>Figura 3.</i> Registro civil.....	26
<i>Figura 4.</i> Grado de estudios.....	27
<i>Figura 5.</i> Gestión por procesos.....	28
<i>Figura 6.</i> Procesos .....	29
<i>Figura 7.</i> Mejora de procesos .....	30
<i>Figura 8.</i> Gestión de la calidad.....	31
<i>Figura 9.</i> Cuadro de mando integral.....	32
<i>Figura 10.</i> Productividad .....	33
<i>Figura 11.</i> Relaciones laborales .....	34
<i>Figura 12.</i> Eficacia .....	35
<i>Figura 13.</i> Eficiencia .....	36
<i>Figura 14.</i> Gestión por procesos vs. Productividad.....	37
<i>Figura 15.</i> Procesos vs. Gestión por procesos .....	38
<i>Figura 16.</i> Mejora de procesos vs. Gestión por procesos.....	39
<i>Figura 17.</i> Gestión de la calidad vs. Gestión por procesos .....	40
<i>Figura 18.</i> Cuadro de mando integral vs. Gestión por procesos .....	41
<i>Figura 19.</i> Relaciones laborales vs. Productividad .....	42
<i>Figura 20.</i> Eficacia vs. Productividad .....	43
<i>Figura 21.</i> Eficiencia vs. Productividad .....	44
<i>Figura 22.</i> Correlación entre la Gestión por procesos y la Productividad.....	47
<i>Figura 23.</i> Correlación entre los Procesos y la Productividad .....	50
<i>Figura 24.</i> Correlación entre la Mejora de Procesos y la Productividad.....	52
<i>Figura 25.</i> Correlación entre la Gestión de la calidad y la productividad.....	54
<i>Figura 26.</i> Correlación entre el Cuadro de mando Integral y la Productividad.....	56

## RESUMEN

El actual proyecto de investigación denominado “Gestión por procesos y la Productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021”. Tuvo como objetivo principal demostrar la existencia de una relación entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

La investigación será de: Diseño no experimental- Transaccional y un Nivel de investigación Correlacional. Además, en el presente proyecto de estudio con conto con la participación de 40 colaboradores de la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021, las cuales están a cargo de mi persona debido a que soy auxiliar de producción de la empresa Qali Fruits y tengo una cercanía más transparente con ellos para conocer sus opiniones en la encuesta que le fue realizada.

Se aplicó un cuestionario para obtener datos que sustenten la presente investigación que incluyo 20 ítems con escala Likert. Además, los datos se analizaron con el coeficiente Alfa deCronbach que arrojó un resultado de (0.840), es decir que existe una buena relación entre los ítems de la actual investigación.

Por último, se logró demostrar que la significancia asintótica ( $p$ -valor= 0,000) es menor al nivel de significancia ( $p$ -valor= 0,05), con lo cual se deslinda la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.509, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Significa que, en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa una buena gestión por procesos impactara de manera importante si se considera a los Procesos, la mejora de Procesos, la gestión de la calidad, el CMI. Razón por la cual, la buena aplicación de dichos aspectos mencionados permitirá tener un mayor porcentaje de productividad por parte de los colaboradores en las tareas que ellos realizan y permitirá a la empresa reducir costos e incrementar sus beneficios.

Palabras claves: Gestión por procesos, productividad, eficiencia, relaciones laborales, eficacia.

## ABSTRACT

The current research project called "Management by processes and Productivity in the company Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaign 2021". Its main objective was to demonstrate the existence of a relationship between process management and productivity in the company Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaign 2021.

The research will be of: Non-experimental-Transactional Design and a Correlational Research Level. In addition, in this study project with the participation of 40 collaborators from the company Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaign 2021, which are in charge of me because I am a production assistant of the company Qali Fruits and I have a more transparent closeness with them to know their opinions in the survey that was carried out.

A questionnaire was applied to obtain data that supports the present investigation that included 20 items with a Likert scale. In addition, the data was analyzed with Cronbach's Alpha coefficient, which yielded a result of (0.840), that is, there is a good relationship between the items of the current investigation.

Finally, it was possible to demonstrate that the asymptotic significance ( $p$ -value= 0.000) is less than the level of significance ( $p$ -value= 0.05), thereby establishing the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis that indicates the existence of a significant relationship between process management and productivity in the company Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaign 2021. Likewise, Spearman's Rho correlation is 0.509, according to the Bisquerra scale it has a positive relationship and moderate. It means that, in the company Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, good process management will have an important impact if processes, process improvement, quality management, and CMI are considered. Reason for which, the good application of these mentioned aspects will allow to have a higher percentage of productivity on the part of the collaborators in the tasks that they carry out and will allow the company to reduce costs and increase its benefits.

Keywords: Process management, productivity, efficiency, labor relations, effectiveness.

## INTRODUCCIÓN

Es importante considerar que gracias a la transformación tecnológica que existe en la actualidad, todas las empresas y organizaciones están enfocadas en conseguir sus metas trazadas con el mayor aporte productivo de tu personal humano y maquinarias. Pero para que esto pueda lograrse la gestión por procesos es un concepto que está siendo cada vez más utilizado por los beneficios que trae consigo para las empresas. Debido a que involucra a todos los procesos que tiene una empresa para poder satisfacer al cliente, tanto proceso como recursos humanos, logística, contabilidad e indicadores de otros procesos que tenga la organización.

Se trata de desglosar cada proceso para ser analizado y medir su eficiencia o eficacia, en caso exista alguna falla para poder ser corregida o mejorada, para así obtener de mayores beneficios para la empresa y el personal que se encuentra involucrados con dichos procesos.

En la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021 se ha evidenciado que el personal no se consideran tan productivos en la empresa por muchas deficiencias que se tiene en los procesos donde ellos están involucrados, además que la organización no lo tiene tan comprometido con el logro de los objetivos, razón por la cual se tiene que mejorar los indicadores que se mencionan dentro de esta investigación para que la empresa pueda conseguir mayores beneficios y no llegue a quebrar.

Razón por la cual en el actual proyecto se considera como objetivo general demostrar si existe una relación entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Además el actual proyecto se encuentra dividido en siete capítulos, donde se tratara más a profundo datos obtenidos por parte de los colaboradores y efectuar el análisis correspondiente.

## **CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

En el plano internacional, las empresas pugnan en mejorar siempre el tema de la calidad de sus productos, pero a veces estas solo se centran en el producto final en sí, y no se percatan de las actividades que estas realizan antes de salir hacia el cliente, los procesos que realizan las organizaciones ya sea de bienes o servicios tienen actividades que parten desde un proceso inicial o comienzo y terminan en un actividad o proceso final, por muy insignificantes que parezcan algunas actividades, estas pueden ser la pieza clave para mejorar los indicadores de calidad en nuestro rubro ofrecido, por ende es importante manejar bien y conocer las secuencias que se tiene de las tareas en la compañía. En la década antigua se trabajaba de una manera vertical donde se enfocaban en solo dar órdenes y no se permitía conectar todas las actividades para el beneficio social, por ejemplo antes solo se basaban en el procedimiento de la elaboración del producto en sí y no en el proceso de entrega al cliente; de que vale que por ejemplo te entreguen un producto de muy buena calidad técnica si te lo entregan con malas ganas de atención al cliente, tal vez no parezca algo tan importante, pero hoy en día con el mundo más globalizado y con el avance tecnológico que tenemos a la mano, fácilmente podemos cambiar de empresa para poder adquirir dicho bien donde sea recibido con una excelente atención al cliente y a un buen costo.

A nivel de Latinoamérica, este concepto de la gestión por procesos también cobra gran importancia para todas las empresas debido a que se lograra la satisfacción y beneficio de todas las personas que están relacionadas a dichas organizaciones o entidades, brindar una buena gestión por procesos permitirá conocer que posibles fallas que existan dentro de los fases de la cadena para la elaboración del producto brindado y esto podrá ser mejorado. Todo esto conlleva en las empresas a que gracias a la eficiente aplicación en la gestión por procesos se tendrá un impacto respecto al aumento de la productividad que se tiene, ya que como se mencionó anteriormente esto ayudara a reducir varias cosas del proceso que tenga la empresa, en el caso por ejemplo de una compañía industrial que su rubro es la elaboración de buses, estos al aplicar la gestión de sus procesos de fabricación pueden analizar y darse cuenta que tal vez le conviene más tercerizar algunas autopartes por el concepto mismo de reducir costo, al analizar tal vez por la cantidad de unidades producidas no le conviene realizar por ellos mismos algunos procesos como la fabricación de llantas o lunas, pero esto solo se lograra si se aplica de buena manera la gestión por procesos en las empresas para medir el impacto que

tendrá dicha acción o actividad dentro del proceso final, y esto es también gracias al gran avance tecnológico que se cuenta para poder mejorar y hacer más fácil los procesos que tiene una compañía.

A nivel nacional, pese a que se tuvo por unos meses el gran impacto de suspensión temporal de varias empresas debido a la pandemia que se afrontaba a comienzos del 2020, esta causó grandes perjuicios a la sociedad y a las empresas, pero esto no fue impedimento para luego en los meses siguientes recuperar el terreno perdido y poder mejorar aspectos claves de los procesos que están dentro de la organización, es por ello que tiempo después se ha visto que muchas empresas han aumentado su productividad gracias a la ejecución de una eficiente gestión por procesos, ya que les permite analizar fallas o desventajas que generan algunas actividades dentro de la cadena de producción, desde hace unos años en el país ha surgido un gran aumento de empresas agroindustriales o agroexportadoras que antes solo se dedicaban a la compra de frutas u hortalizas para luego procesarlas y exportarlas para su venta, pero gracias a muchos tratados de libre comercio que ha obtenido el país estas exportaciones han ido creciendo sorprendentemente ya que no existe muchas barreras burocráticas y en la actualidad muchas empresas que solo se dedicaban a la compra de frutas u hortalizas ahora, también se dedican al sembrío propio del cultivo ya que han podido percibir que en gran cantidad de hectáreas sembradas por uno mismo, resulta más rentable porque reduce el costo de adquisición, como se vuelve a repetir esto es gracias a la buena gestión que se ha hecho de analizar todos los procesos que tiene la empresa, así como se ha dado cuenta que al ser a veces empresas de producción pequeñas, resulta más rentable solo dedicarse a la compra y venta de dichos productos para su exportación, debido a que no le genera tanto beneficio querer realizar varios procesos si al final no resulta tan rentable como realizar solo un proceso, el país produce frutas y verduras a lo largo de todo el territorio nacional y eso es lo que lo hace muy rica para la inversión y el aprovechamiento no solo de la tierra sino del clima que algunas ciudades brindan para el logro de un cultivo final de calidad.

La empresa QALI FRUITS, es una compañía agroexportadora que se dedica al sembrío, procesamiento y venta de arándanos a países como Asia y Europa, además del mercado nacional y que en los pocos años de creación ha conseguido aumentar su producción gracias a la buena acogida que tiene este fruto, dicha empresa se encuentra ubicada en la Irrigación Santa Rosa – Sayán. La compañía tiene seis años de creada, pertenece a uno de los grupos más conocidos dentro de todo el norte chico de la Región Lima, además de contar con más de

200 colaboradores dentro de la organización, brindando así muchas oportunidades de trabajo a las personas del sector donde se ubica la empresa, además que impulsa el cuidado del medio ambiente brindando el sembrío de un fruto que no necesita de muchos químicos ni mucha humedad para su cultivo y esto ha sido aprovechado por la empresa ya que produce dicho fruto en macetas en lugares donde tal vez no es posible sembrar otros frutos. Es por ello que en los últimos meses se ha analizado la posibilidad de aumentar la productividad en la producción y ver el tema de cómo reducir costos en el tema logístico debido a que se ha apreciado que la empresa traslada la cosecha del producto a un lugar más lejano para que esta sea procesada lo cual causa en varias oportunidades el retraso de cosecha haciendo que una parte importante del producto se pudra dentro del campo de cultivo, por ende tocando el tema de estudio que es la gestión por procesos, dentro de esta investigación se podrá a conocer si mejorara dicha problemática para que la empresa pueda mantenerse creciendo y así pueda dar más oportunidades de trabajo.

Debido a la situación antes mencionada, es preciso analizar el problema general de estudio es la siguiente, ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General:**

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?

### **1.2.2 Problemas Específicos:**

¿Qué relación existe entre los Procesos y la productividad en la empresa QaliFruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?

¿Qué relación existe entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?

¿Qué relación existe entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?

¿Qué relación existe entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Demostrar si existe relación entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

### **1.3.2 Objetivo Especifico**

Demostrar si existe relación entre los Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

Demostrar si existe relación entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

Demostrar si existe relación entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

Demostrar si existe relación entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

El actual proyecto de tesis es respaldado por los conceptos y teorías de la gestión por procesos y la productividad de los colaboradores de la empresa Qali Fruits, y gracias a ello se pondrá tener definiciones de una forma más conceptual.

### **1.4.2 Justificación metodológica**

Además, apoya en una justificación metodológica porque contribuirá a que otras organizaciones puedan tener una noción más clara acerca de las dos variables de estudio ya mencionadas.

### **1.4.3 Justificación por su Conveniencia**

La principal razón del beneficio de esta presente investigación, es que permitirá a la empresa Qali Fruits conocer las deficiencias o desventajas de algunos procesos que están en actividad, y por ende podrá mejorar dichos aspectos para poder reducir costos y se pueda tener una mayor productividad en el personal.

### **1.4.4 Justificación por su relevancia social**

El actual proyecto de tesis tendrá un impacto dentro de otras organizaciones de similar rubro agroindustrial puedan mejorar su gestión por procesos y su productividad, para que logren mayores beneficios para su empresa.

### **1.4.5 Justificación práctica**

El actual proyecto de tesis recaba una justificación práctica ya que permitirá conocer el tipo de relación que existe entre las variables de estudio en la empresa Qali Fruits, para poder ver posibles soluciones para poder mejorar dichas variables y se pueda lograr el mejoramiento de dicha compañía.

## **1.5 Delimitaciones de Estudio**

### **1.5.1 Delimitación espacial**

El actual proyecto se llevó a cabo en la empresa Qali Fruits – Situada en irrigación santa rosa– Distrito de Sayán, Provincia de Huaura, Departamento de Lima.

### **1.5.2 Delimitación temporal.**

El actual proyecto se efectuó con un lapso de 07 meses, desde Julio del 2021 a Enero del 2022.

**1.5.3 Delimitación teórica.**

En tanto de acuerdo a los procedimientos señalados por la universidad, se trabajó con las normas APA sexta edición.

**1.5.4 Delimitación social**

Abarca a los colaboradores de la compañía Qali Fruits, irrigación santa rosa, campaña 2021.

**1.5.5 Delimitación temática.**

Gestión por Procesos y Productividad.

**1.6 Viabilidad del Estudio**

El actual proyecto de investigación resulta viable porque se cuenta con la participación favorable de los colaboradores de la empresa Qali Fruits, irrigación santa rosa, campaña 2021. Incluso se contó con el apoyo del encargado del fundo para poder hacer factible esta investigación.

## CAPITULO II. MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.2 Investigaciones internacionales

Amanda (2022), “La Gestión por Procesos y la Productividad en la empresa SEGUVID Ambato” fue sustentado en la Universidad Nacional de Chimborazo en la facultad de Ciencias Políticas y Administrativas en la carrera de Ingeniería Comercial. Para obtener el grado de Ingeniero Comercial. Tuvo como objetivo de su investigación demostrar en qué grado la gestión por procesos tiene relación con la productividad dentro en la compañía SEGUVID de la ciudad de Ambato. Su investigación de diseño no experimental y de nivel correlacional, se realizó un cuestionario a 23 personas de la empresa SEGUVID. Finalmente concluye que se encontró relación entre las dos variables de estudio, se puede lograr la productividad de una empresa para que mejore es necesario que se cuente con una eficiente gestión por procesos, además todos los colaboradores deben aumentar lograr la eficiencia en sus tareas; por lo que recomienda a la empresa gestionar capacitaciones conforme a los temas tratados para aumentar los conceptos laborales de todos los colaboradores que integran dichos procesos.

López (2021) en su tesis “La Gestión del Talento Humano y la Productividad en la empresa Tecnimadera ubicado en la ciudad de Baños de Agua Santa, Tungurahua-Ecuador” fue sustentado en la Universidad Nacional de Chimborazo en la carrera de Ingeniería Comercial. Para obtener el grado de Ingeniero Comercial. Tuvo como objetivo en su proyecto demostrar si existe relación entre la gestión del talento humano y la productividad laboral para progresar los procesos que se realizan en la empresa Tecnimadera de la ciudad de Baños de Agua Santa. La tesis la desarrolló con un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional; además se realizó una encuesta a las 10 personas con que cuenta la empresa. Finalmente concluye en que se tiene una relación significativa entre las variables de estudio, están estrechamente relacionados uno de la otra o viceversa. Y recomienda que para conseguir un mayor incremento en la productividad es necesario estar más pendiente de los procedimientos que se lleva a cabo en el área de talento humano donde se tiene secuencias como la selección del personal, buscar un reclutamiento estratégico,

inducir a los nuevos colaboradores dándole capacitación y entrenamiento; para así aumentar los estándares de tener trabajadores eficientes.

Proaño (2020) en su tesis “Mejora de Procesos e Incremento de la Productividad en la empresa Molinos Miraflores s.a. de la ciudad de Ambato” fue sustentado en la Universidad Técnica de Ambato en la carrera de Psicología Industrial. Para alcanzar el grado de Psicólogo Industrial. Tuvo objetivo de su proyecto analizar el desempeño de los procesos en el aumento de la productividad de la compañía Molinos Miraflores S.A de la ciudad de Ambato. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel correlacional; además se realizó una encuesta a los 56 colaboradores de la Empresa Molinos Miraflores S.A. Finalmente concluye en que las diferentes jefaturas que tiene la empresa no se están desempeñando de la manera que debería ser, por lo cual la compañía no logra alcanzar las metas que quisieran obtener. Por lo que sugiere llevar a cabo estrategias para alcanzar la mejora de los procesos, pero para lograr dicho aspecto será necesario analizar todos los subprocesos que se tiene en la empresa y del personal que esta cargo de ellas para observar si lo están realizando de buena manera.

Bastidas (2018) en su investigación: “La productividad y su relación con la competitividad en el sector de fabricación de alimentos para animales” fue sustentado en la Universidad Técnica de Ambato en la facultad de Contabilidad y Auditoría en la carrera de Contabilidad y Auditoría. Para alcanzar el grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. Tuvo como objetivo de su investigación determinar la relación entre la productividad con la competitividad de las empresas en el sector de elaboración de alimentos para animales en la ciudad de Ambato. El proyecto estuvo elaborado bajo un enfoque cuantitativo, de corte transversal y de nivel correlacional; además se utilizó una encuesta a los trabajadores que cuenta la empresa ya que es una población finita. Finalmente concluye en que las empresas presentan ingresos por encima de sus costos; un grado de productividad aceptable. Y recomienda a las empresas mejorar sus funciones departamentales en las que se cumplan estrategias de superación empresarial, así mismo es aconsejable destacarse en las funciones como la Gerencial, Función Administrativa, Función Comercial y Logística, Función Financiera, Talento Humano.

Rodríguez (2017) en su tesis “El Clima Organizacional y su relación con la Productividad en una Industria Productora de Plásticos” fue sustentado en la sede Ambato en la escuela de Psicología. Para obtener el Título de Psicóloga Organizacional. El objetivo de su investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en el personal de producción de una industria productora de plásticos. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional; además se utilizó la encuesta a 60 trabajadores hombres que realizan sus actividades en el departamento de producción de una industria productora de plásticos. Finalmente concluye en que los trabajadores del área de producción perciben a la dimensión relaciones como mala, la dimensión autorrealización como promedio y la dimensión estabilidad o cambio como promedio, estos resultados denotan que existe un clima organizacional desfavorable dentro de la organización. Y recomienda que la organización tome en cuenta la metodología con la que se realizó la presente investigación y la ponga en práctica.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Aroni (2021) en su proyecto de investigación: “La gestión por procesos y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad Provincial de Huancavelica - Año 2019” fue sustentado en la Universidad Nacional de Huancavelica. Para alcanzar el grado de Maestro Ciencias Empresariales. Tuvo como objetivo en su investigación demostrar la relación de la gestión por procesos y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - año 2019. Su investigación es de tipo aplicada con un nivel correlacional y un diseño no experimental, además realizó un cuestionario dirigido a los trabajadores administrativos, que fueron en total 70 trabajadores. Finalmente concluye existe una gran relación entre las variables de estudio, por lo que la modificación o mejoramiento de una se verá reflejado también en la otra variable.

Córdova (2020) en su proyecto de investigación: “Gestión por Procesos y Productividad en la FCAC – UPLA 2020” fue sustentado en la Universidad Peruana los Andes en la facultad de ciencias de Ciencias Administrativas en la escuela profesional de Administración y Sistemas. Para lograr el título de Licenciada en Administración. El objetivo de su investigación fue establecer si existe relación entre

la gestión por procesos y la productividad en la FCAC – UPLA. Su proyecto es de tipo descriptiva, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal y enfoque cuantitativo. Llegando a la conclusión en que si existe una relación positiva y significativa de 0.862 entre la Gestión por Procesos y la Productividad en la FCAC

– UPLA, por lo cual recomienda a los gestores de la Facultad aplicar el método de gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y con ello la productividad.

Mancilla (2019) en su proyecto de investigación: “Gestión por Procesos y la Productividad en los trabajadores del supermercado Metro de la sucursal Pedro Miotta, San Juan de Miraflores – Lima, 2019” fue sustentado en la Universidad Autónoma del Perú en la escuela profesional de Administración de Empresas. Para lograr el título de Licenciada en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo en su proyecto, determinar la relación entre las dos variables de estudio mencionadas. La investigación fue no experimental transversal, de diseño descriptivo – correlacional, además se apoyó en un cuestionario que fue contestado por 50 trabajadores del supermercado Metro de la sucursal Pedro Miotta, San Juan de Miraflores. Finalmente concluye en que afirmativamente existe una relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Alccamari & Cuba (2019) en su proyecto de investigación: “La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018” fue sustentado en la Universidad Tecnológica del Perú - Sede Arequipa, en la facultad de Administración y Negocios en la carrera de Administración de Empresas. Para obtener el título profesional de Licenciados en Administración de Empresas. El objetivo de su investigación fue determinar la existencia de una relación entre la gestión de procesos y la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018. El tipo de investigación es de enfoque de investigación el cual es cuantitativo, diseño no experimental y del nivel correlacional-descriptivo, de igual modo, realizo un cuestionario dirigido a 60 empleados para conocer sus opiniones acerca de los indicadores de ambas variables. Finalmente concluye que existe una relación muy cercana entre ambas variables de estudio, por lo que sugiere que en el sector de heladerías se siga tomando importancia sobre la gestión de procesos, donde hagan de conocimiento a los

empleados sobre los procesos que tienen a fin de lograr una mayor productividad laboral.

Pérez & Quispe (2018), “Gestión por Procesos y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, 2018” fue sustentado en la Universidad Privada del Norte –Sede Cajamarca en la facultad de Negocios en la carrera de Administración. Para obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo de su investigación es determinar la relación de la gestión por procesos con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, 2018. La investigación es de diseño fue no experimental y correlacional, se utilizó el método cuantitativo, con un diseño transversal. La población y muestra está conformado por 8 colaboradores del área de créditos de la COOPAC. Concluye en que existe relación positiva y significativa de la gestión por procesos con la productividad laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, 2018, y recomienda especialmente al Administrador de la Agencia de la ciudad de Cajamarca, en cumplir cada uno de los procesos que engloban el trabajo que realizan, para poder alcanzar los objetivos propuestos de una manera eficiente y eficaz.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión por Procesos**

#### **2.2.1.1 Definiciones**

Para Miguel (2010) el diseño vertical que tenían antiguamente las empresas se ha modificado a través del tiempo y han dado origen en la actualidad a una estructura horizontal, debido a que gracias a ello puede darse una secuencia de procesos que están de alguna manera ligados y pueda ser mejorada para el óptimo funcionamiento de la empresa. El modelo de la gestión por procesos se enfoca en cumplir con la misión de la compañía pero complaciendo a todos los que forman parte de ella como son los clientes – colaboradores – sociedad y accionistas. Centrarse en los procesos que maneja la organización y darles un valor agregado de mejora ayudara a la reducción de costos lo cual es muy beneficio para todos los que forman parte de la empresa. (p.5)

Carvajal, Figueroa, Lemoine , & Alcívar (2017) lo definen como un conjunto de acciones que tiene una secuencia de inicio y fin, que el menciona como output (entrada) e input (salida), dichas actividades están reflejadas en el bien final que ofrece la compañía, estos procesos son el eje principal de cualquier empresa u organización ya que conlleva al producto final que será entregado a un cliente, es por ello que en la actualidad las empresas siguen en muchas ocasiones un proceso similar al de otras, pero las mejores se destacan por el valor agregado que le dan a dichos procesos. En el caso de las clínicas de salud es algo muy notorio, pues en muchas ocasiones ofrecen el mismo procedimiento que es el ingreso del paciente, luego el análisis de su posible malestar o enfermedad y finaliza con una medicación, pero no todas ofrecen un buen proceso de atención desde el ingreso hasta la salida de los paciente ya que en algunos casos se demoran en la atención o no existe un trato amable. Son pequeñas cosas que tal vez son ignoradas por las organizaciones, pero que el usuario lo percibe como un factor clave para un posterior consumo o regreso. La gestión por procesos se encarga de asumir el trabajo de revisar, analizar y mejorar dichos procesos pero aumentando el valor agregado para llegar a la satisfacción del cliente y cumplir con la visión de la organización. Por lo cual a continuación se presentara cuatro dimensiones de la gestión por procesos que serán profundizadas y así lograr el aprovechamiento de su uso en las empresas. (p.21)

Martinez & Cegarra (2014), puede ser definido como la manera de administrar toda la empresa basándose en los procesos que se realizan dentro de ella, donde se mantiene una secuencia de las tareas que se realizan desde la entrada hasta la salida de la elaboración de un producto o servicio, dándole un valor agregado para conseguir un óptimo resultado. (p.62)

### **2.2.1.1 Dimensiones**

#### **❖ Procesos**

Para Asturias (2015) es un conjunto de actividades que estrechamente están vinculadas dentro de una organización y que estas dan el resultado a un bien o servicio, que consta de transforman los ingreso que luego de darle un valor agregado dan como resultado termina en una salida que estará dirigido a un cliente final. Pero para que esta sucesión tenga vida, es necesario contar

con recursos como recursos humanos, ambientales, de material o equipos; con lo cual gracias a dichos procesos tendrán la posibilidad de satisfacer la necesidad del cliente, que a la vez estos pueden ser clientes internos o externos. (p.4)

Además, Miguel (2010) refiere que dicha gestión sirve como ayuda para analizar de forma clara todas las secuencias que están enfocadas a la misión de la empresa, para resolver o mejorar sus posibles fallas y poder optimizarlas para el beneficio de la compañía y los clientes, donde el modelo de la organización vertical que existían antiguamente pasa a un plano de organización horizontal para dividir los procesos en subprocesos y lograr su mayor aprovechamiento en cuanto a los resultados que se desean obtener, para ello se toman algunas herramientas como el mapa de procesos. (p.2)

#### ❖ **Mejora de Procesos**

Pérez (2010) resalta que es necesario realizar una auditoría de todos los procesos que se llevan a cabo dentro de una compañía, lo cual resulta un poco tediosa porque involucra la buena participación de todos los colaboradores que estén relacionados a dichos procesos y demanda tiempo, pero gracias a dicha auditoría se lograra conocer las posibles actividades de los procesos que pueden ser cambiadas para su mejora y lograr no solo la eficiencia de dicho proceso sino más bien lograr su eficacia. (p.44)

Para la Universidad de Cantabria (2016) para alcanzar la mejora de un proceso primero se tiene que seguir varios pasos, primero identificar qué es lo que se quiere mejorar y en qué manera se podría alcanzar dicha mejora fijándose metas para el logro de esta, luego verificar si la aplicación de dicha mejora está cumpliendo o no la función deseada, por ultimo actuar de acuerdo a lo observado para ver si necesita un reajuste o ya darle el visto bueno. La aplicación de estos pasos o estrategias contribuirá a lograr la eficiencia del proceso. (p.13)

#### ❖ **Gestión de la calidad**

Lograr una excelencia en relación a la calidad en todo el proceso de una organización es un poco complicada pero no imposible, Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor (2016) resaltan que las empresas deben

de buscar implantar estándares de calidad establecidos como la ISO 9001 (orientado a la satisfacción de sus clientes), esto involucra un cambio en cuanto a documentación, procedimiento, a la supervisión de sus actividades y recursos pero siempre con el concepto de que todo esto debe estar enfocado en lograr los resultados esperados para lograr dicha satisfacción del usuario, primando la eficacia en todos los procesos vinculados a la organización. (p.11)

Para la Junta de castilla y león (2004) lograr una buena gestión de la calidad, se tiene que primero implementar los principios básicos de calidad total en todos los aspectos de una compañía, como obtener la satisfacción plena del consumidor, realizar siempre un reconocimiento a los procesos para tratar de buscar la mejora continua, basarnos siempre en conseguir los resultados esperados cumpliendo de forma consciente la misión y visión de la empresa, y por último conseguir la satisfacción de nuestros colaboradores. Son pilares fundamentales que se deben de tener en cuenta para lograr la óptima gestión de la calidad. (p.41)

#### ❖ **Cuadro de mando Integral**

Hoy en día nos ayuda a que los colaboradores puedan cumplir plenamente la visión que maneja la empresa, Kaplan & Norton (2008) el CMI es un modelo de gestión que se encarga de plasmar las estrategias a través de los indicadores con planes de acción para conseguir el logro de la visión que tiene la empresa, además esta herramienta permite a las empresas medir sus actividades o procesos en términos de su visión y estrategia, con lo cual apoya a los ejecutivos a tener una noción más amplia de la empresa. (p.14)

En tanto, Cáceres (2012) comenta que el CMI actúa desde cuatro perspectivas dentro de una organización: Los clientes, las finanzas, procesos internos, formación y crecimiento. Cada una de estos procesos trabajaran de forma coordinada para establecer un balance del desempeño de la empresa y así lograr la visión y las estrategias ya establecidas, además las organizaciones no pueden tener cumplir sus indicadores ya antes mencionados por ejemplo sin tener en cuenta el presupuesto que se está

manejando, en otras palabras tener datos reales para lograr un equilibrio para el bienestar de la empresa. (p.8)

## 2.2.2 Productividad

### 2.2.2.1 Definiciones

Para Juez (2020) refiere que se trata de la medición de una actividad en particular en relación a los recursos que se ha utilizado y se calcula por tiempos. Tiene como propósito medir el resultado con el grado de eficiencia por la utilización de los recursos. Existe una fórmula para medir la productividad, la cual es la siguiente:  $\text{Productividad} = \text{Producción obtenida} / \text{Cantidad de recurso utilizado}$ . (p.5)

Mientras que Williamson (2021) considera que para lograrlo se necesita ser eficaz en el manejo de nuestras tareas, de nuestros recursos y de nuestro talento, en el tiempo. En otras palabras, para ser productivos tenemos que ser eficaces en las actividades que realizamos dentro de una empresa y que esto sea prolongado o continuo; pero para lograrlo se tiene que saber administrar bien el tiempo y eliminar actividades o procesos que al final no nos proporcionara nada favorable. (p.3)

Robbins y Judge (2013), Es la conexión que existe entre las actividades o tareas realizadas en comparación a los recursos utilizados para poder lograrlo, si se logra dicho indicador se puede decir que una empresa es productiva cuando obtiene la eficiencia y eficacia en cuanto al logro de sus metas trazadas, logrando así la optimización de los costos de producción en la elaboración o producción de un bien o un servicio. (p.14)

### 2.2.2.2 Dimensiones

#### ❖ Relaciones laborales

Para Trebilcock (2018) es el vínculo que tienen los trabajadores, la empresa y el estado con el propósito de crear normas que establezcan las relaciones en el trabajo. Dichas normas servirán como apoyo para la regulación del trabajo que realizan los colaboradores dentro de la empresa y

contempla por ejemplo la remuneración básica de sueldo, horario de jornada laboral, tipo de contrato laboral, previsión social entre otros puntos que son beneficiosos para todos los que lo integran. (p.2)

La empresa tiene que plantear estrategias para lograr que los colaboradores consigan un buen rendimiento dentro de las actividades que realiza, Carro & Gonzáles (2017) manifiestan que esto no solo será beneficioso para el empleador de realizar más óptimas sus tareas asignadas sino también ayudara al beneficio de la empresa porque le traerá una mayor rentabilidad. Una de las claves es que el colaborador se sienta augusto dentro del trabajo no solo con respecto al espacio donde trabaja sino con la integración amena de los otros colaboradores. (p.8)

#### ❖ **Eficacia**

Es conseguir los resultados esperados y está puede ser asimilada de acuerdo a la cantidad producida o calidad percibida, sin tener en cuenta el disminuir el tiempo estimado o los recursos utilizados. Para Huertas & Domínguez (2015), es algo natural en las empresas que pugnan conseguir solo sus objetivos sin revisar o tratar de mejorar los procesos y esto está referido a las empresas que brindan bienes o servicios. Pero lo más recomendable dentro de una empresa no es solo lograr la eficacia sino tratar de conseguir la eficiencia para tener una mayor rentabilidad. (p.61)

Mientras que Allen (2021) considera que la eficiencia se trata de realizar las tareas de forma correcta en el debido tiempo que esta ha sido establecida, con lo cual cumple con el rol de fomentar la misión de la empresa, y es algo muy bueno para la organización. Recomienda tener una organización para poder lograr alcanzar la eficacia de la meta establecida. (p.5)

#### ❖ **Eficiencia**

Según lo expresa Andrade (2005), es la demostración de la medición que se realiza a una tarea o acción efectuada, cumpliendo los parámetros de tiempo establecidos para el logro de dicha acción, donde no solo se logre dicho indicador sino también se logre el mínimo empleo de los recursos. (p.253)

“Hacer las cosas de forma correcta, con el menor tiempo posible y con el más mínimo recurso utilizado, de eso se trata el significado de eficiencia”. Para lograr esto se tiene que tener la noción del tiempo que se tomara realizar alguna actividad o tarea en especifica además de la cantidad de recurso que se necesitara para lograrlo, mientras menor sea el uso de ambos y el resultado final sea el mismo se podrá decir que se está mejorando la eficiencia de la empresa con respecto a un bien o servicio. (Barnó & Stepien, 2019, p.5)

En tanto Gosso (2008) comenta que conseguir en algunas oportunidades el logro mayor de la eficiencia dentro de alguna actividad o proceso, puede traer consecuencias negativas para la empresa, si esta no logra tener la satisfacción del cliente debido a que su enfoque abarca al logro satisfactorio de todas las personas que están involucradas con el producto o servicio. Un ejemplo claro es tratar de mejorar la producción de un producto con un mayor desgaste de los trabajadores y que estos sean quienes estén en cercanía al cliente, a la larga su forma de acercamiento con el cliente no será tan eficiente debido al desgaste originado ya que incluso hasta las maquinas tienen un máximo de funcionalidad. (p.61)

### **2.3 Bases filosóficas**

Las dimensiones dadas anteriormente, hacen hincapié en que la gestión por procesos es un término antiguo que ahora está más enfocado en lograr la calidad óptima de cada proceso que realice la empresa para su operación. Toda esta información fue recogida del libro de Carvajal, Figueroa, Lemoine , & Alcívar (2017) que define al proceso como un conjunto de acciones que tiene una secuencia de inicio y fin, que el menciona como output (entrada) e input (salida), dichas actividades están reflejadas en el producto o servicio final que ofrece la empresa, estos procesos son el eje principal de cualquier empresa u organización ya que conlleva al producto final que será entregado a un cliente, es por ello que en la actualidad las empresas siguen en muchas ocasiones un proceso similar al de otras, pero las mejores se destacan por el valor agregado que le dan a dichos procesos. La gestión por procesos se encarga de asumir el trabajo de revisar, analizar y mejorar dichos procesos pero aumentando el

valor agregado para llegar a la satisfacción del cliente y cumplir con la visión de la empresa. (p.21)

Mientras que las dimensiones de productividad fueron recabadas de Juez (2020) donde menciona que se trata de la medición de una actividad en particular en relación a los recursos que se ha utilizado y se calcula por tiempos. Tiene como objetivo medir el resultado con el grado de eficiencia por la utilización de los recursos. Existe una fórmula para medir la productividad, la cual es la siguiente:  $\text{Productividad} = \text{Producción obtenida} / \text{Cantidad de recurso utilizado}$ . (p.5)

## 2.4 Definiciones conceptuales

- **Calidad:**

Son las características o cualidades que puede tener un producto, pero ante todo que cumpla con la satisfacción del cliente, esto va de acuerdo a la percepción que tenga el cliente acerca de algo concreto de que sea calidad para él, esto puede ser algo físico o una simple percepción de parte del consumidor. (Gil, 2020, p.9)

- **Indicador:**

“Es una referencia que puede ser cuantitativa o cualitativa que señala la variación o cambio de alguna variable de algún momento a otro”. (Sanna, 2016, p.1)

- **ISO 9001:**

Es una norma elaborada por la organización internacional de estandarización (ISO) con el propósito de gestionar de forma correcta la calidad en todas las perspectivas de la empresa, que no solo abarca la parte de los procesos como era antiguamente, sino que con su última actualización en el 2015 también busca lograr la calidad en la satisfacción del cliente. Son estándares con lo cual garantiza a una empresa de realizar sus actividades forma óptima. (Burckhardt, Gisbert, & Pérez, 2016, p.9)

- **Ciente:**

Es el factor principal para la creación de las empresas y es hacia quien está dirigido la producción de bienes o servicios, además de la creación de todas las estrategias para lograr su satisfacción. Pero hoy en día los clientes son más exigentes con las empresas y no solo buscan la calidad sino también una buena experiencia con el producto. (de Jesús & Sepúlveda, 2018, p.10)

- **Mapa de procesos:**

“Es una herramienta que ayuda a las empresas como entender las funciones de sus actividades, dichas actividades pueden ser dibujadas como entradas – salidas o de acción, todo dentro de una estructura jerárquica”. (Isaza, 2018, p. 222)

- **Procesos Internos:**

Son las tareas que realizan los colaboradores dentro de la empresa donde terminan dando un resultado final de salida y sirve para llegar a lograr los objetivos de cualquier empresa, por ejemplo la producción de un producto tiene procesos internos mismos de la fabricación del producto. (Grandío, 2005, p.37)

- **Clima Laboral:**

Se trata de la percepción del estado de ánimo de los colaboradores, del ambiente que ellos sienten de como laboran día tras día dentro de la empresa. Pero se trata de una percepción subjetiva porque esto puede ser analizado por muchos factores que inciden en el estado de ánimo de los colaboradores. (Gan, 2007, p.176)

- **Cultura Organizacional:**

Es la identidad que posee una empresa es su esencia en su forma de ser, actuar y verse frente a los ámbitos internos y externos con el que se rodea. Y esto se logra percibir a través del tiempo porque abarca su valores, su misión y visión, además de la forma en que esta impacta dentro de los colaboradores y clientes. (Bayón, 2019, p.10)

- **Satisfacción del cliente:**

Es la percepción que tiene el cliente luego de vivir una buena experiencia con algún producto o servicio, ya que cumplió o incluso supero sus expectativas y necesidades. Hoy en día es algo primordial que todas las empresas pugnan por conseguir debido al beneficio que trae esto consigo. (Setó, 2004, p.53)

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

Existe una relación significativa entre los Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

Existe una relación significativa entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

Existe una relación significativa entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

Existe una relación significativa entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1 GESTIÓN POR PROCESOS	Carvajal, Figueroa, Lemoine, & Alcívar (2017) define al proceso como: “Un conjunto de acciones que tiene una secuencia de inicio y fin, que el menciona como output (entrada) e input (salida), dichas actividades están reflejadas en el producto o servicio final que ofrece la empresa” (p.21).	Procesos	- Características de los Procesos - Modelo de Procesos - Clasificación de los Procesos - Mapa de Procesos - Variabilidad de Proceso	<b>1-3</b>
		Mejora de Procesos	- Tipos de mejora en procesos - Características de Calidad - Indicadores de Gestión - Eficiencia, eficacia y efectividad	<b>4-6</b>
		Gestión de la calidad	- Sistema de gestión - ISO 9001	<b>7-9</b>
		Cuadro de mando Integral	- Finanzas - Clientes - Procesos Internos - Formación y Crecimiento	<b>10-12</b>
VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD	Para Juez (2020) se trata de la medición de una actividad en particular	Relaciones laborales	- Recursos Humanos - Clima Laboral - Cultura Organizacional - Maquinaria y equipo	<b>13-15</b>
	en relación a los recursos que se ha utilizado y se calcula por tiempos. Tiene como finalidad medir el resultado con el grado de eficiencia por la utilización de los recursos. (p.5)	Eficacia	- Productividad Laboral - Productividad Total - Productividad Marginal	<b>16-17</b>
		Eficiencia	- Satisfacción del cliente - Satisfacción de los colaboradores	<b>18-20</b>

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

El actual proyecto de investigación tiene como finalidad conocer el funcionamiento de los procesos y la productividad que se tiene, para poder analizar si es óptima o se necesita algunos reajustes para que se pueda lograr un mejor manejo de la empresa Qali Fruits, campaña 2021.

Dentro de la investigación con sus variables Gestión por procesos y la productividad con lo cual se busca conocer el funcionamiento de estas, para disminuir los costos de la empresa.

Dentro de esta investigación se aplicaron los siguiente métodos: Diseño no experimental- Transaccional y un Nivel de investigación Correlacional.

#### **3.1.1 Enfoque de la investigación**

Rodriguez (2010) “el enfoque de tipo cuantitativo aplica técnicas de estadística para el análisis de la información, además que se plantean hipótesis para ser aceptadas o no, mediante pruebas empíricas”. (p.75)

Con lo cual, el actual proyecto de investigación será de enfoque Cuantitativo, debido a que se trabajara con cuestionarios para afirmar o negar las hipótesis de estudio.

#### **3.1.2 Tipo**

Cegarra (2012) considera que: “La investigación aplicada tiende a dar soluciones a problemas o al desarrollo de ideas, a corto o mediano plazo, dirigidas a conseguir mejoras” (p.42).

#### **3.1.3 Diseño**

Ordaz & Saldaña (2000) afirma que: “La investigación no experimental de diseño no transaccional, recopila datos en un momento único y específico” (p.16).

En actual proyecto de investigación se reflejara el nivel de productividad de los colaboradores de una agroindustrial en un momento específico, por ende la investigación tendrá un diseño no experimental transaccional.

### **3.1.4 Nivel de investigación**

“El nivel correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos o variables”. (Fernández, Batista, &Hernández, 2014, pág. 126)

El presente proyecto de tesis es de nivel Correlacional debido a que permitirá conocer la relación entre dos variables de estudio que en este son la Gestión por procesos y la Productividad, donde se analizara la relación de causa-efecto.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

“Es la totalidad de elementos a los cuales estará referida la investigación, pueden compartir ciertas características comunes” (Bernal, 2006,p. 164).

Por lo tanto, en el presente proyecto de estudio la población será de 40 colaboradores de la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021, las cuales están a cargo de mi persona debido a que soy auxiliar de producción de la empresa Qali Fruits.

### **3.2.2 Muestra**

“Es una extracción pequeña de la totalidad de la población, lo cual apoya arealizar de una forma más óptima para someterlo a estudio” (Vivanco, 2005, p. 19). Al ser una población no muy extensa, se trabajara con los 40 colaboradores del área de producción que tengo a cargo en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa,Campaña 2021. Los cuáles serán encuestados para obtener su perspectiva acerca de las variables del presente estudio de investigación.

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

### **3.3.1 Técnicas a emplear**

En la actual tesis se aplicó un cuestionario a los colaboradores de la empresa para el recojo de datos.

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

#### **3.4.1 Técnicas a emplear**

En la actual tesis se aplicó un cuestionario a los colaboradores de la empresa para el recojo de datos.

#### **3.4.2 Descripción de los instrumentos**

Se realizó la encuesta a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021” que fue elaborado por la autora (bachiller) y abarca dos dimensiones:

- Gestión por Procesos: Que comprende 4 dimensiones y contiene 12 ítems (preguntas).
- Productividad: Que comprende 3 dimensiones y contiene 8 ítems (preguntas).

Gracias a estas preguntas se podrá analizar la perspectiva que tienen los colaboradores de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021”, con respecto a las variables de estudio, donde la escala fue de 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, y 5= Siempre.

### **3.5 Técnicas para el procesamiento de la información**

Luego al concluir con la recolección de los datos por medio del instrumento del “cuestionario” para luego poderlos Registrar, tabular y codificar. Se aplicó el Coeficiente estadístico de Correlación de Rho de Spearman.

El software utilizado fue el Statical Package for the Social Sciences – SPSS versión N° 26. Además se trabajó con el programa Excel versión 2013 para la creación de los gráficos estadísticos.

## CAPITULO IV RESULTADOS

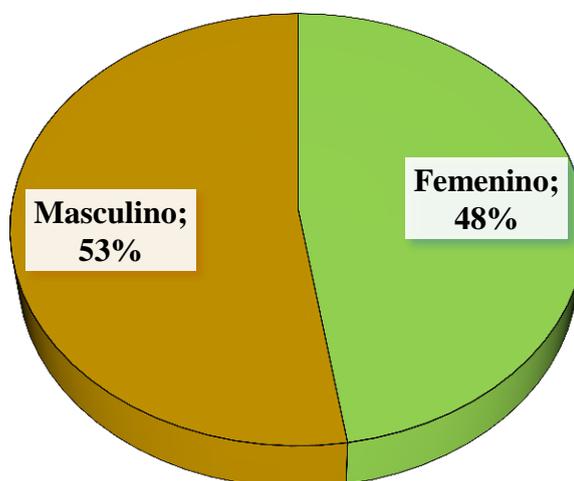
### 4.1 Análisis de resultados

#### 4.1.1 Descripción de los datos del encuestado

Tabla 1  
*Sexo del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	19	47,5	47,5	47,5
	Masculino	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.



*Figura 1.* Sexo del encuestado

Se aprecia en la 1 figura, el 48% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” son de sexo femenino y el 53% son de sexo masculino, razón por la cual se puede decir que existe gran participación de ambos sexos dentro de esta empresa.

Tabla 2  
Edad del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 hasta los 26 años	28	70,0	70,0	70,0
	De 27 hasta los 35 años	8	20,0	20,0	90,0
	De 36 hasta los 44 años	3	7,5	7,5	97,5
	De 45 hasta los 50 años	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

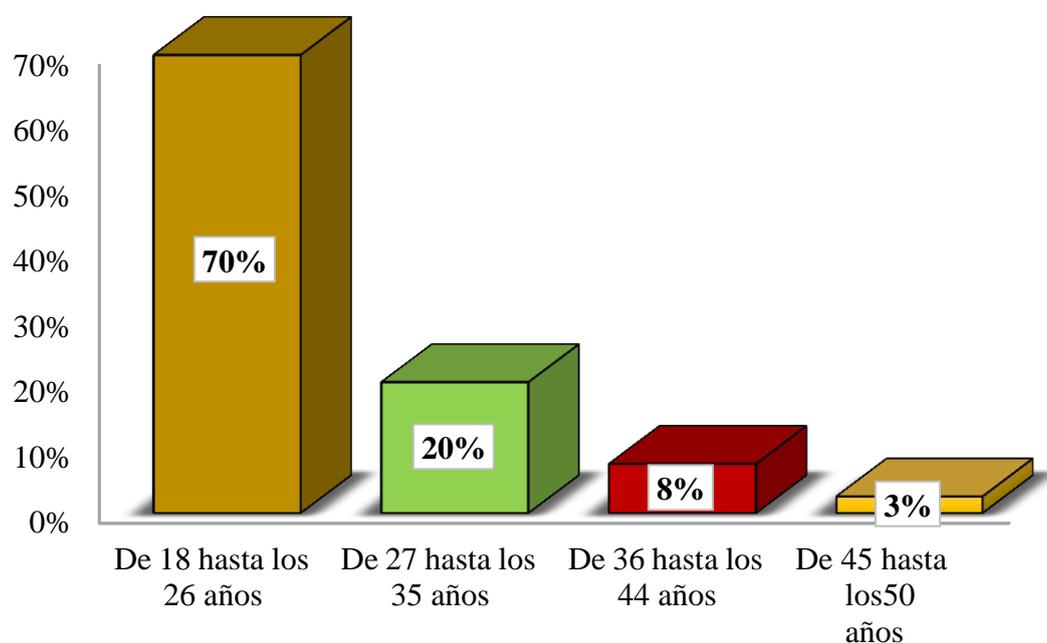


Figura 2. Edad del encuestado

Se aprecia en la 2 figura, el 70% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” tienen una edad de 18 a 28 años, un 20% de los colaboradores tienen una edad de 27 hasta 35 años, un 8% tienen entre 36 a 44 años y un 3% tiene una edad de 45 hasta 50 años, razón por la cual se puede decir que dentro de la empresa se cuenta con gente muy joven como trabajadores.

Tabla 3  
Registro civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado(a)	4	10,0	10,0	10,0
	Soltero(a)	36	90,0	90,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

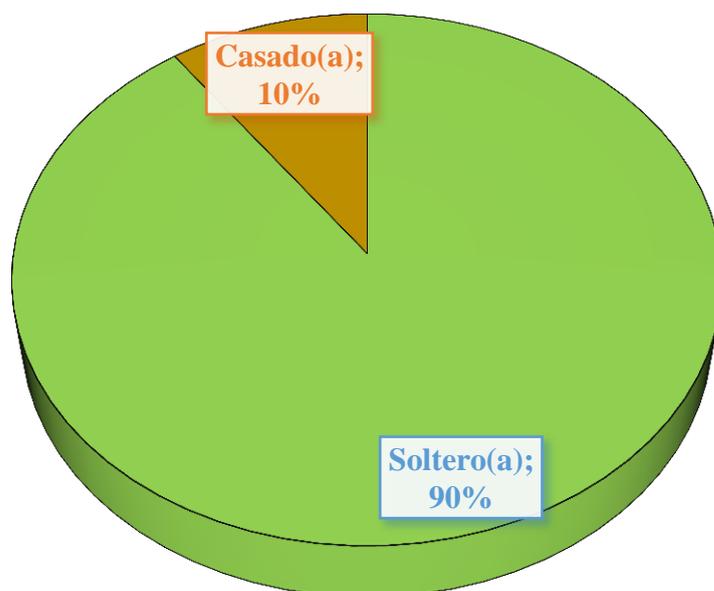


Figura 3. Registro civil

Se aprecia en la 3 figura, el 90% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” tienen un registro civil de soltero mientras que el 10% son casados, razón por la cual se puede decir que en la empresa casi de la totalidad de los colaboradores no tiene una relación amorosa estable.

Tabla 4  
Grado de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	4	10,0	10,0	10,0
	Secundaria	23	57,5	57,5	67,5
	Técnico	5	12,5	12,5	80,0
	Universitario	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

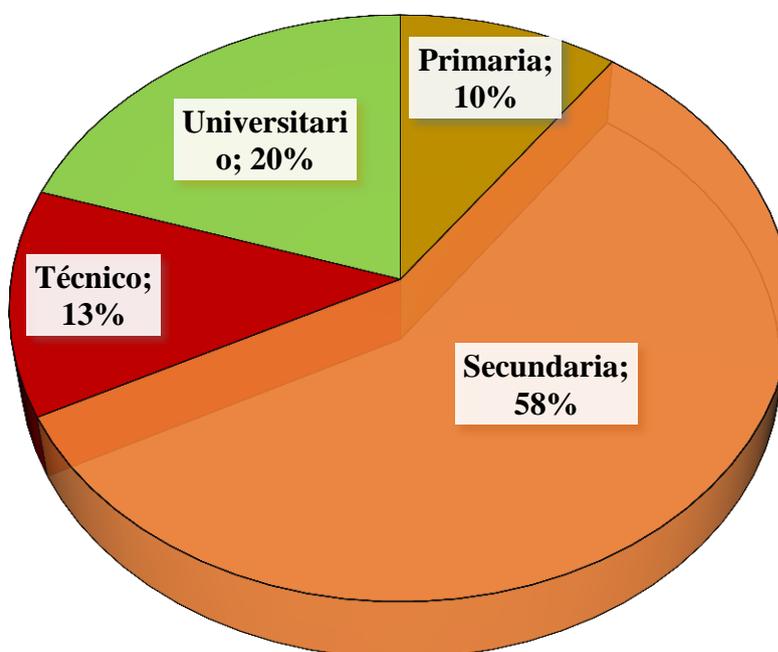


Figura 4. Grado de estudios

Se aprecia en la 4 figura, el 58% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” tiene un nivel de estudio solo secundaria, un 20% un nivel de estudio universitario, un 13% cuenta con un nivel de educación primaria y el 13% cuenta con un nivel de educación técnica, razón por la cual se podría apoyar a que los colaboradores de bajo nivel educativo se le brinde clases básicas para que tengan un mayor nivel educativo.

#### 4.1.2 Descripción de la variable gestión por procesos y sus dimensiones

Tabla 5  
*Gestión por procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	15,0	15,0	15,0
	Regular	20	50,0	50,0	65,0
	Bueno	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

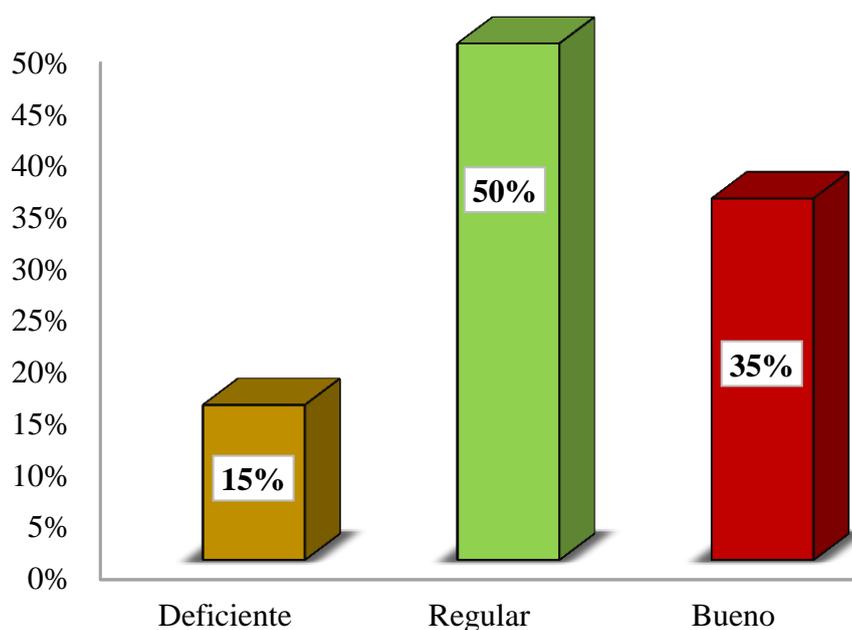


Figura 5. Gestión por procesos

Se aprecia en la 5 figura, el 15% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” consideran como deficiente la Gestión por procesos que se aplica dentro de esta empresa, un 50% considera como regular y un 35% considera como bueno la gestión por procesos, razón por la se puede decir que se tiene que impulsar herramientas para mejorar la gestión por procesos en la empresa y se pueda tener mayores beneficios para la organización.

Tabla 6  
Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	18	45,0	45,0	47,5
	Bueno	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

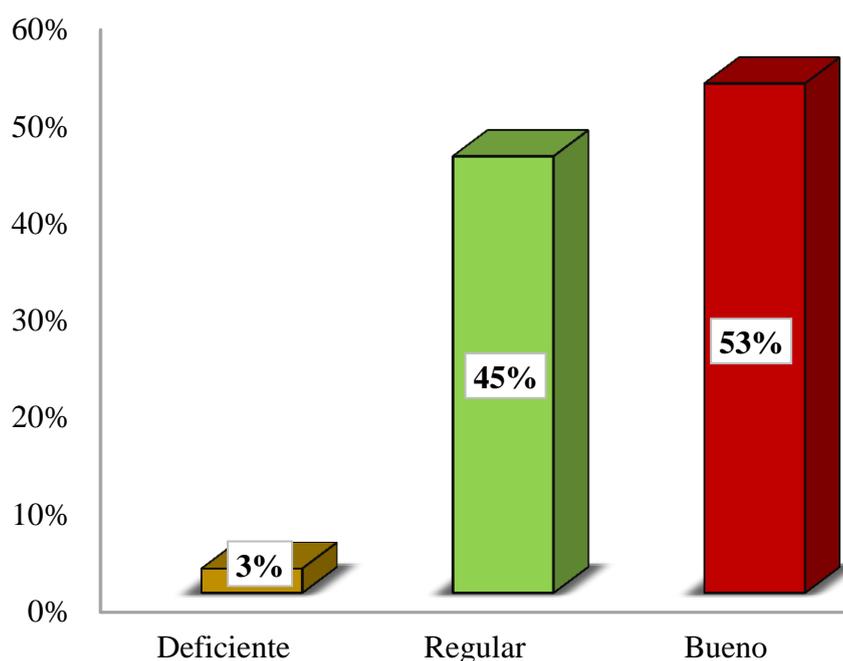


Figura 6. Procesos

Se aprecia en la 6 figura, el 3% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” consideran como deficiente los procesos que se aplican dentro de esta empresa, un 45% considera como regular y un 53% considera como bueno los procesos, razón por la se puede decir que se está aplicando de buena manera los procesos pero se puede mejorar para conseguir mayores beneficios para la organización.

Tabla 7  
Mejora de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	10,0	10,0	10,0
	Regular	32	80,0	80,0	90,0
	Bueno	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

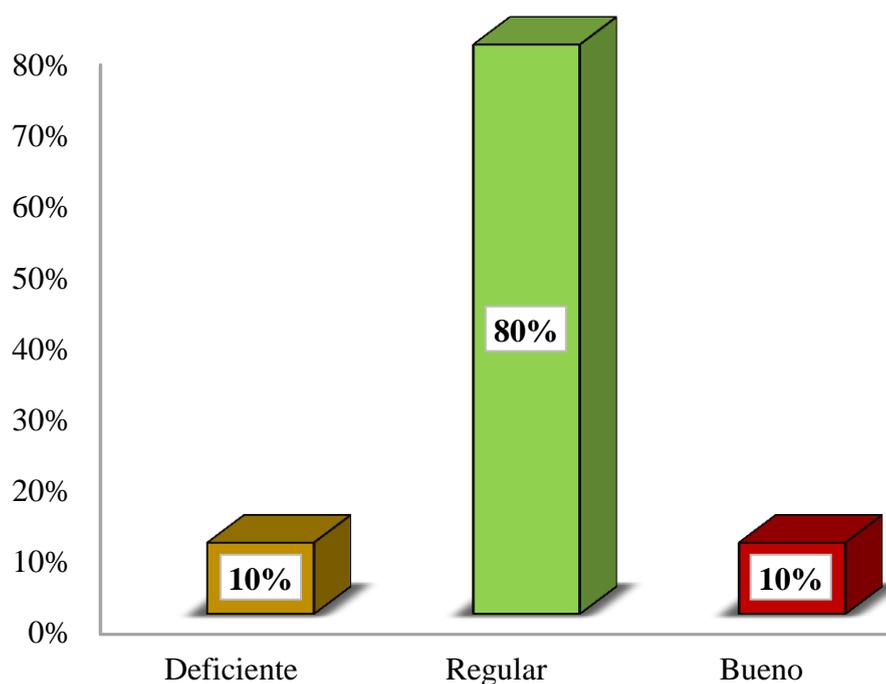


Figura 7. Mejora de procesos

Se aprecia en la 7 figura, el 10% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” consideran como deficiente la mejora de procesos que se aplica dentro de esta empresa, un 80% considera como regular y solo un 10% considera como bueno la mejora de procesos, razón por la se puede decir que se debe mejorar dichos aspectos para que se pueda conseguir grandes beneficios para la organización.

Tabla 8  
Gestión de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	25,0	25,0	25,0
	Regular	9	22,5	22,5	47,5
	Bueno	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

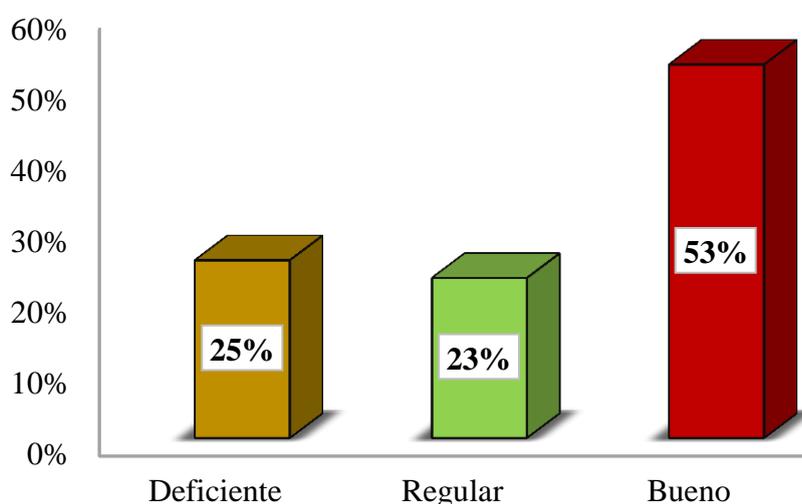


Figura 8. Gestión de la calidad

Se aprecia en la 8 figura, el 25% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” consideran como deficiente la Gestión de la calidad que se aplica dentro de esta empresa, un 23% considera como regular y un 53% considera como bueno la gestión de calidad, razón por la se puede decir que se está aplicando una buena gestión de la calidad en la empresa, pero con ciertas mejoras puede tenerse un mayor porcentaje de percepción con lo cual se puede lograr mejores beneficios para la organización.

Tabla 9  
*Cuadro de mando integral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	10,0	10,0	10,0
	Regular	19	47,5	47,5	57,5
	Bueno	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

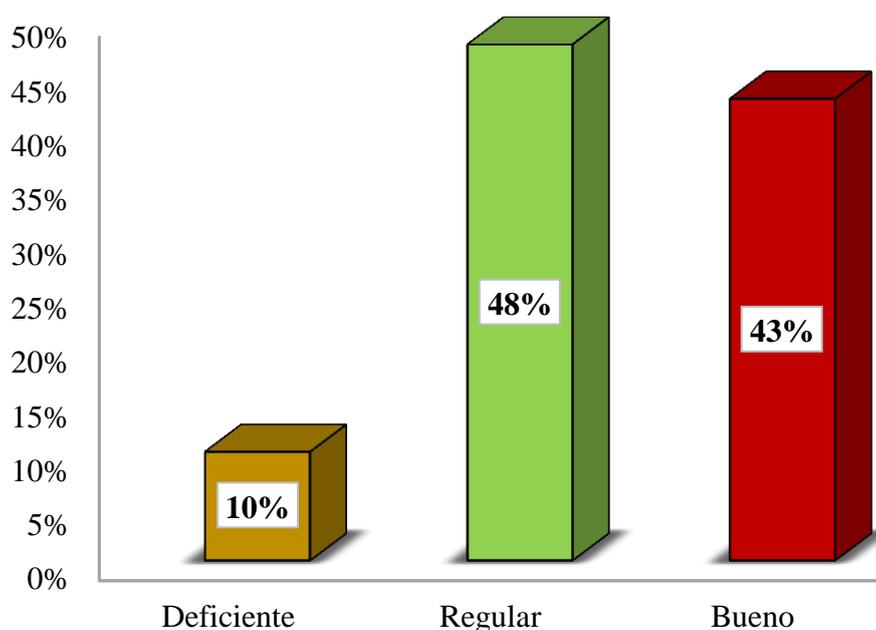


Figura 9. Cuadro de mando integral

Se aprecia en la 9 figura, el 10% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” consideran como deficiente el cuadro de mando integral que se aplica dentro de esta empresa, un 48% considera como regular y un 43% considera como bueno el mando integral, razón por la se puede decir que se tiene que mejorar ciertos aspectos dentro del cuadro de mando integral para que se pueda conseguir mayores beneficios para la organización.

### 4.1.3 Descripción de la variable productividad y sus dimensiones

Tabla 10  
*Productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	10,0	10,0	10,0
	Regular	16	40,0	40,0	50,0
	Bueno	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

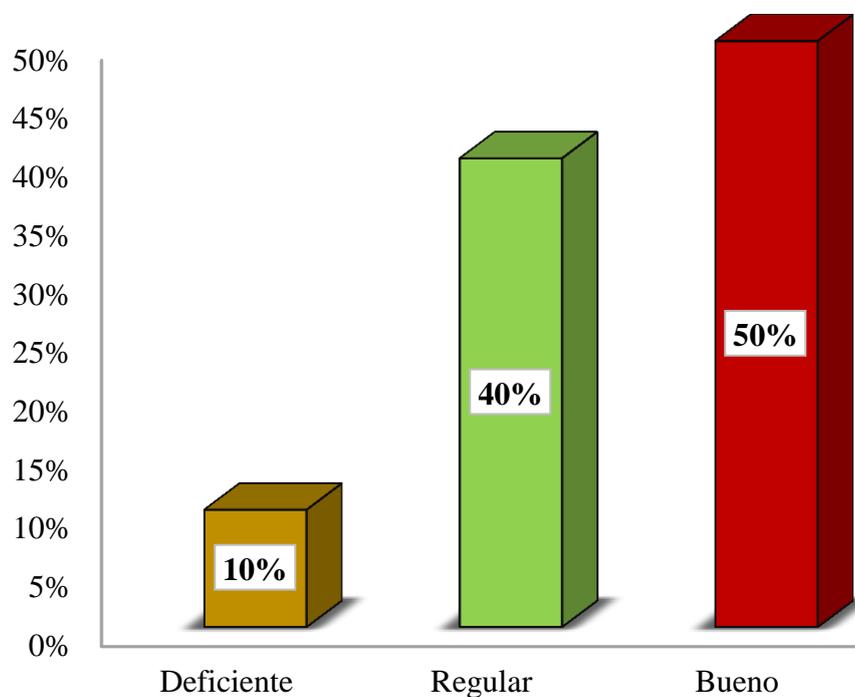


Figura 10. Productividad

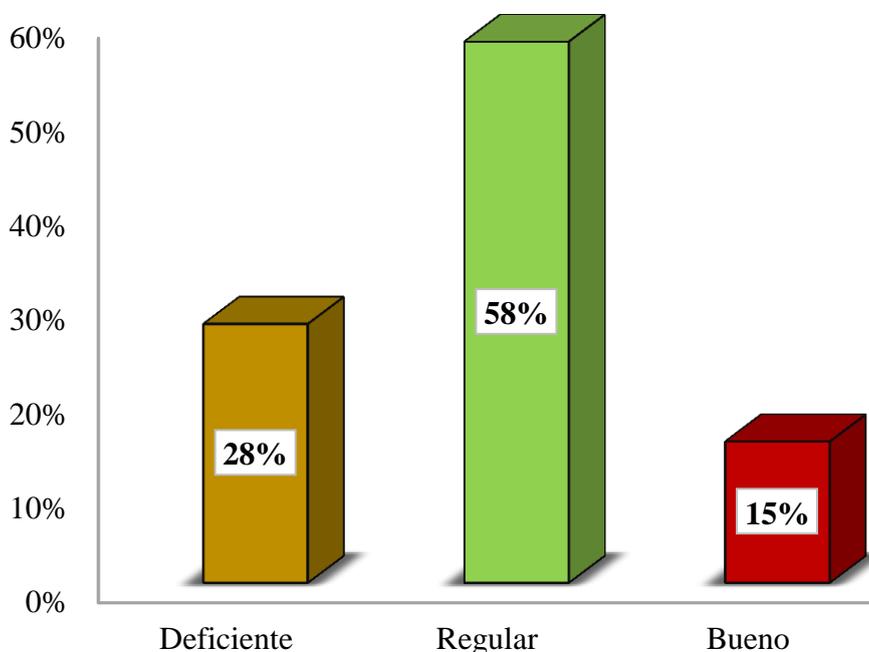
Se aprecia en la 10 figura, el 10% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” consideran como deficiente la productividad que se tiene dentro de esta empresa, un 40% considera

como regular y un 50% considera como bueno la productividad, razón por la se puede decir que tiene una buena productividad dentro de la empresa pero puede mejorarse para que se logre mayores beneficios para la organización.

Tabla 11  
*Relaciones Laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	27,5	27,5	27,5
	Regular	23	57,5	57,5	85,0
	Bueno	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.



*Figura 11. Relaciones laborales*

Se aprecia en la 11 figura, el 28% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” consideran como deficiente las relaciones laborales que se tiene dentro de esta empresa, un 58% considera como regular y un 15% considera como bueno las relaciones laborales, razón por la se puede decir que no se tiene buena relación entre los colaboradores de esta

empresa por la que se tiene que proponer estrategias de confraternidad para que mejore dicho indicador y se logre un buen clima dentro de la organización y se consiga grandes beneficios

Tabla 12  
Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	10,0	10,0	10,0
	Regular	20	50,0	50,0	60,0
	Bueno	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

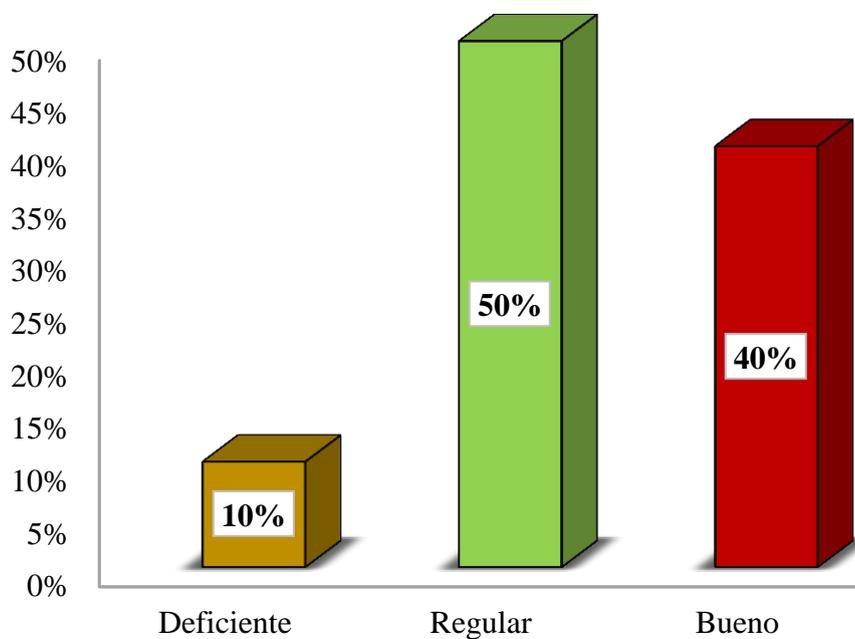


Figura 12. Eficacia

Se aprecia en la 12 figura, el 10% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” consideran como deficiente la eficacia que se tiene dentro de esta empresa, un considerable 50% considera como regular y un 40% considera como buena la eficacia, razón por la se

puede decir que se tiene que mejorar ciertos aspectos como la productividad laboral, total y marginal; para que se pueda conseguir una mayor productividad en la organización y con lo cual se lograra mayores beneficios.

Tabla 13  
*Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	10,0	10,0	10,0
	Regular	19	47,5	47,5	57,5
	Bueno	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

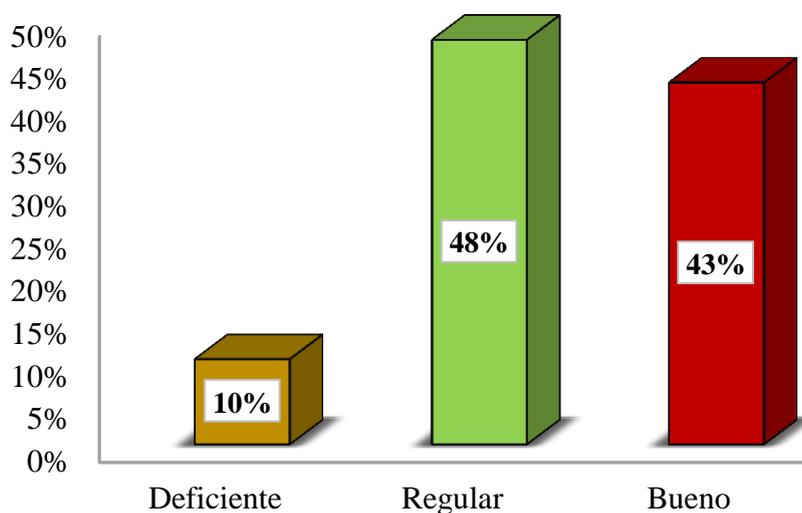


Figura 13. Eficiencia

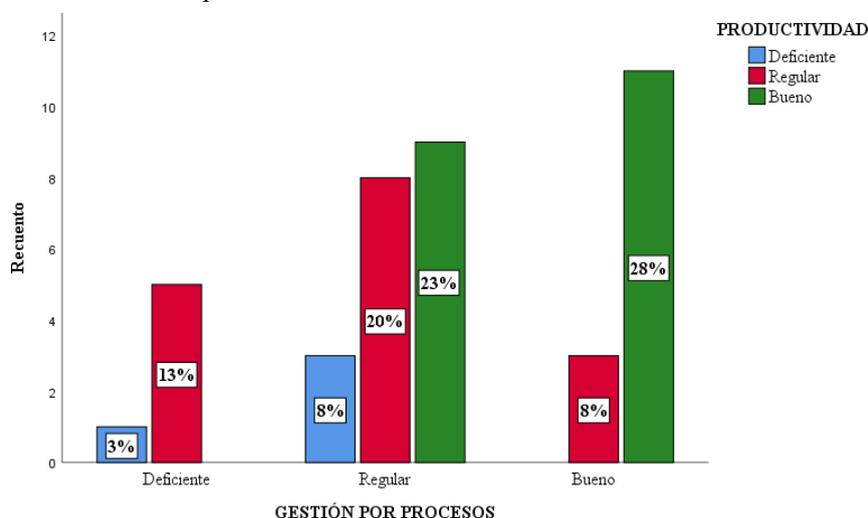
Se aprecia en la 13 figura, el 10% de los colaboradores que fueron encuestados de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021” consideran como deficiente la eficiencia que se tiene dentro de esta empresa, un 48% considera como regular y un 43% considera como buena la eficiencia, razón por la se puede decir que no se está teniendo un gran alcance con los indicadores satisfacción de los clientes y colaboradores por la que se tiene que proponer estrategias para tener motivados al personal y pueda sentirse satisfecho para que aumente su nivel de eficiencia y se consiga mayores beneficios para la organización.

#### 4.1.4 Tabla de contingencia de las variables y dimensiones

Tabla 14  
*Gestión por procesos vs. Productividad*

		PRODUCTIVIDAD			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
GESTIÓN POR PROCESOS	Deficiente	Recuento	1	5	0	6
		% del total	2,5%	12,5%	0,0%	15,0%
	Regular	Recuento	3	8	9	20
		% del total	7,5%	20,0%	22,5%	50,0%
	Bueno	Recuento	0	3	11	14
		% del total	0,0%	7,5%	27,5%	35,0%
Total	Recuento	4	16	20	40	
	% del total	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.



*Figura 14. Gestión por procesos vs. Productividad*

Se aprecia en la 14 figura, el 2,5% de los colaboradores que fueron encuestados consideran como deficiente la Gestión por procesos y la Productividad que se tiene dentro de esta empresa, un 20% considera como regular a ambas variables y un 27,5% lo considera como buena la Gestión por procesos y la Productividad en la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

Tabla 15  
*Procesos vs. Gestión por procesos*

		PROCESOS				Total
		Deficiente	Regular	Bueno		
GESTIÓN POR PROCESOS	Deficiente	Recuento	1	5	0	6
		% del total	2,5%	12,5%	0,0%	15,0%
	Regular	Recuento	0	12	8	20
		% del total	0,0%	30,0%	20,0%	50,0%
	Bueno	Recuento	0	1	13	14
		% del total	0,0%	2,5%	32,5%	35,0%
Total	Recuento	1	18	21	40	
	% del total	2,5%	45,0%	52,5%	100,0%	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

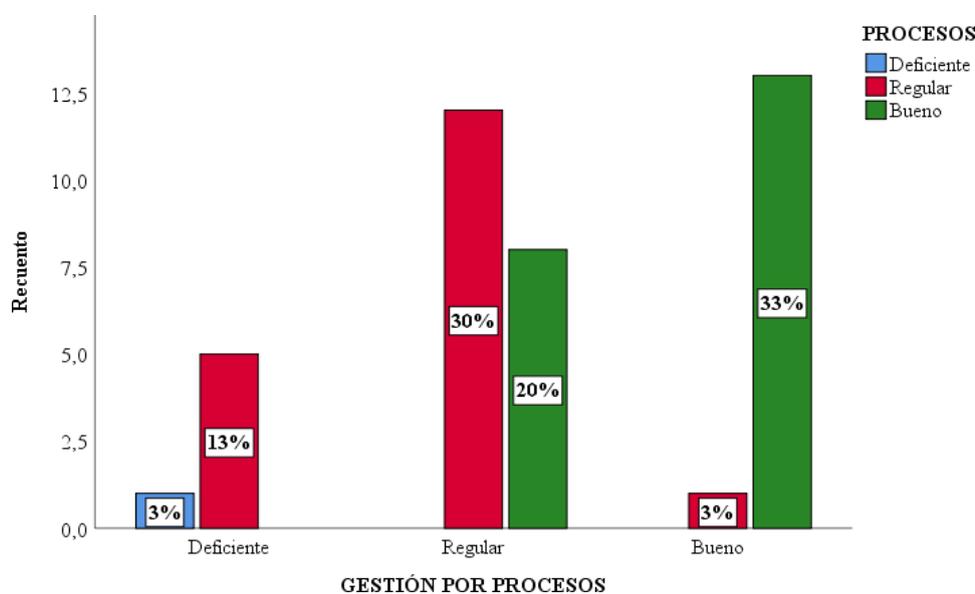


Figura 15. Procesos vs. Gestión por procesos

Se aprecia en la 15 figura, el 2,5% de los colaboradores que fueron encuestados consideran como deficiente los Procesos y la Gestión por procesos que se tiene dentro de esta empresa, un 30% considera como regular a ambos y un 32,5% lo considera como buena los Procesos y la Gestión por procesos en la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

Tabla 16  
Mejora de procesos vs. Gestión por procesos

		MEJORA DE PROCESOS				Total
		Deficiente	Regular	Bueno		
GESTIÓN POR PROCESOS	Deficiente	Recuento	1	4	1	6
		% del total	2,5%	10,0%	2,5%	15,0%
	Regular	Recuento	3	15	2	20
		% del total	7,5%	37,5%	5,0%	50,0%
	Bueno	Recuento	0	13	1	14
		% del total	0,0%	32,5%	2,5%	35,0%
Total	Recuento	4	32	4	40	
	% del total	10,0%	80,0%	10,0%	100,0%	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

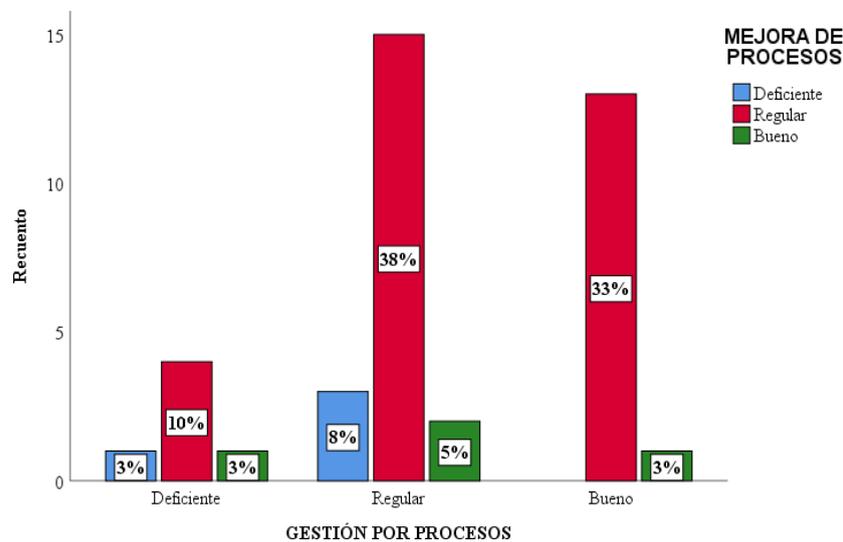


Figura 16. Mejora de procesos vs. Gestión por procesos

Se aprecia en la 16 figura, el 2,5% de los colaboradores que fueron encuestados consideran como deficiente la Mejora de procesos y la Gestión por procesos que se tiene dentro de esta empresa, un 37,5% considera como regular a ambas y un 2,5%

lo considera como buena la Mejora de procesos y la Gestión por procesos en la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

Tabla 17  
*Gestión de la calidad vs. Gestión por procesos*

		GESTIÓN DE LA CALIDAD			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
GESTIÓN POR PROCESOS	Deficiente	Recuento	5	1	0	6
		% del total	12,5%	2,5%	0,0%	15,0%
	Regular	Recuento	5	8	7	20
		% del total	12,5%	20,0%	17,5%	50,0%
	Bueno	Recuento	0	0	14	14
		% del total	0,0%	0,0%	35,0%	35,0%
Total	Recuento	10	9	21	40	
	% del total	25,0%	22,5%	52,5%	100,0%	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

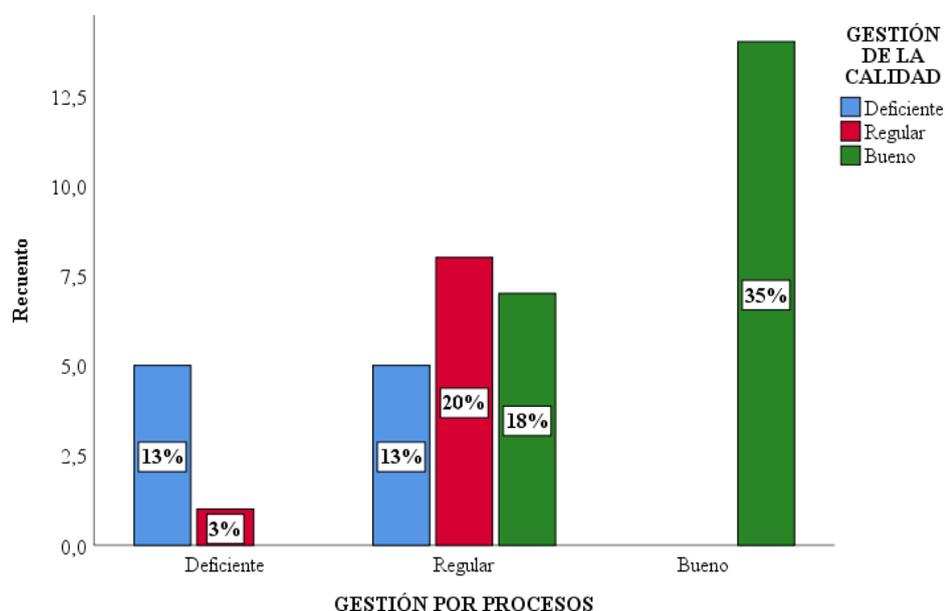


Figura 17. Gestión de la calidad vs. Gestión por procesos

Se aprecia en la 17 figura, el 12,5% de los colaboradores que fueron encuestados consideran como deficiente la Gestión de la calidad y la Gestión por procesos que se

tiene dentro de esta empresa, un 20% considera como regular a ambas y un 35% lo considera como buena la Gestión de la calidad y la Gestión por procesos en la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

Tabla 18

Cuadro de mando integral vs. Gestión por procesos

		CUADRO DE MANDO INTEGRAL				Total
		Deficiente	Regular	Bueno		
GESTIÓN POR PROCESOS	Deficiente	Recuento	2	4	0	6
		% del total	5,0%	10,0%	0,0%	15,0%
	Regular	Recuento	1	13	6	20
		% del total	2,5%	32,5%	15,0%	50,0%
	Bueno	Recuento	1	2	11	14
		% del total	2,5%	5,0%	27,5%	35,0%
Total	Recuento	4	19	17	40	
	% del total	10,0%	47,5%	42,5%	100,0%	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

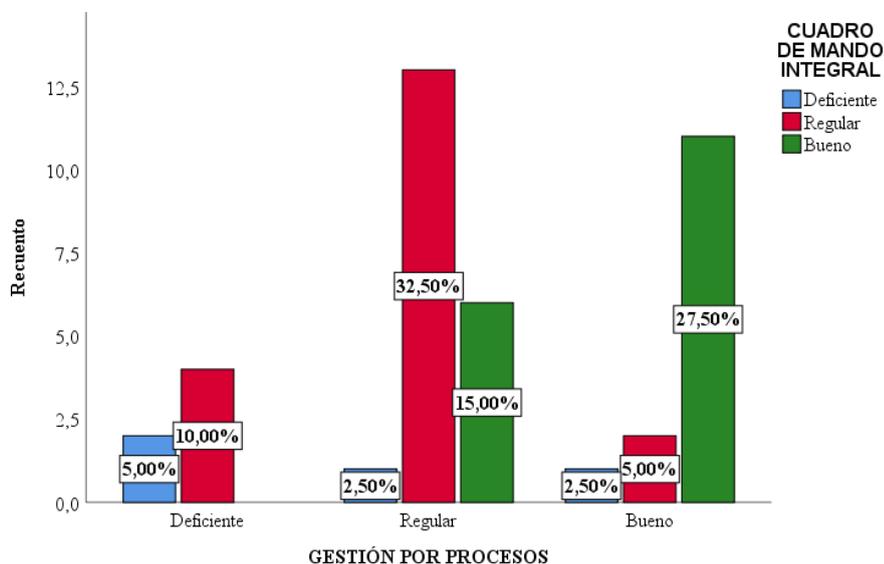


Figura 18. Cuadro de mando integral vs. Gestión por procesos

Se aprecia en la 18 figura, el 5% de los colaboradores que fueron encuestados consideran como deficiente el Cuadro de mando integral y la Gestión por procesos

que se tiene dentro de esta empresa, un 32,5% considera como regular a ambas variables y un 27,5% lo considera como buena el Cuadro de mando integral y la Gestión por procesos en la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

Tabla 19  
*Relaciones laborales vs. Productividad*

		RELACIONES LABORALES				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
PRODUCTIVIDAD	Deficiente	Recuento	3	1	0	4
		% del total	7,5%	2,5%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	8	8	0	16
		% del total	20,0%	20,0%	0,0%	40,0%
	Bueno	Recuento	0	14	6	20
		% del total	0,0%	35,0%	15,0%	50,0%
Total	Recuento	11	23	6	40	
	% del total	27,5%	57,5%	15,0%	100,0%	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

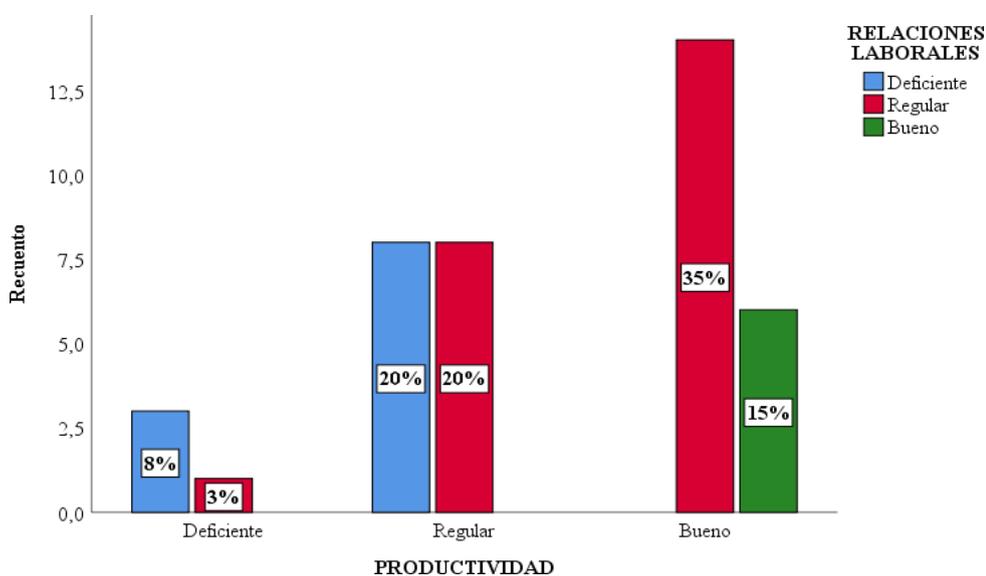


Figura 19. Relaciones laborales vs. Productividad

Se aprecia en la 19 figura, el 7,5% de los colaboradores que fueron encuestados consideran como deficiente las Relaciones laborales y la Productividad que se tiene dentro de esta empresa, un 20% considera como regular a ambas variables y un 15% lo considera como buena las Relaciones laborales y la Productividad en la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

Tabla 20  
*Eficacia vs. Productividad*

		EFICACIA			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
PRODUCTIVIDAD	Deficiente	Recuento	2	2	0	4
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	2	12	2	16
		% del total	5,0%	30,0%	5,0%	40,0%
	Bueno	Recuento	0	6	14	20
		% del total	0,0%	15,0%	35,0%	50,0%
Total		Recuento	4	20	16	40
		% del total	10,0%	50,0%	40,0%	100,0%

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits,Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

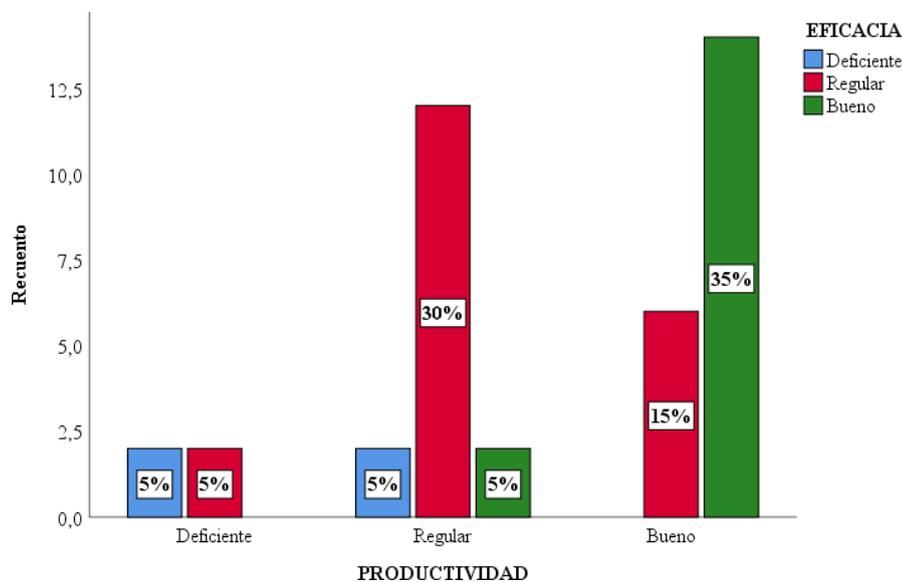


Figura 20. Eficacia vs. Productividad

Se aprecia en la 20 figura, el 5% de los colaboradores que fueron encuestados consideran como deficiente la Eficacia y la Productividad que se tiene dentro de esta empresa, un 30% considera como regular a ambas variables y un 35% lo considera como buena la Eficacia y la Productividad en la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

Tabla 21  
*Eficiencia vs. Productividad*

		EFICIENCIA			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
PRODUCTIVIDAD	Deficiente	Recuento	2	2	0	4
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	2	11	3	16
		% del total	5,0%	27,5%	7,5%	40,0%
	Bueno	Recuento	0	6	14	20
		% del total	0,0%	15,0%	35,0%	50,0%
Total	Recuento	4	19	17	40	
	% del total	10,0%	47,5%	42,5%	100,0%	

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

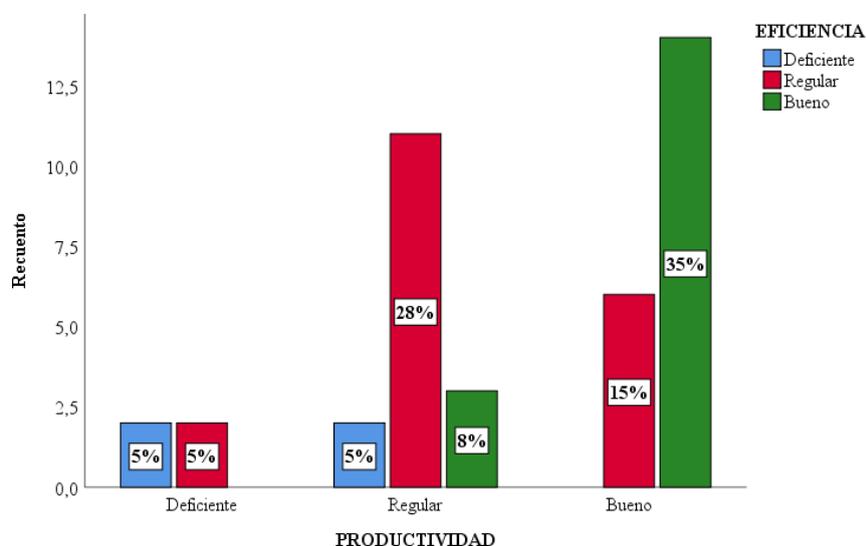


Figura 21. Eficiencia vs. Productividad

Se aprecia en la 21 figura, el 5% de los colaboradores que fueron encuestados consideran como deficiente la Eficiencia y la Productividad que se tiene dentro de esta empresa, un 27,5% considera como regular a ambas variables y un 35% lo considera como buena la Eficiencia y la Productividad en la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

#### 4.2 Supuesto de normalidad

Tabla 22

*Resultado de supuesto de normalidad de Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN POR PROCESOS	,974	40	,489
PRODUCTIVIDAD	,931	40	,017
PROCESOS	,883	40	,001
MEJORA DE PROCESOS	,948	40	,066
GESTIÓN DE LA CALIDAD	,832	40	,000
CUADRO DE MANDO INTEGRAL	,818	40	,000
RELACIONES LABORALES	,916	40	,006
EFICACIA	,834	40	,000
EFICIENCIA	,820	40	,000

Nota: Datos recopilados del cuestionario efectuado a los colaboradores de la empresa “Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, campaña 2021”.

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla 22 se aprecia los datos obtenidos de la prueba de normalidad realizada, se aplicó Shapiro-Wilk al ser la muestra  $<50$ , se aprecia que la significancia es diversa entre

normales y anormales. Razón por lo cual la prueba estadística a utilizar al ser no paramétrica será el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

#### **PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS GENERAL**

**H<sub>0</sub>**: No existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

**H<sub>1</sub>**: Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

#### **DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

Se aplicará el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la

H<sub>0</sub>. Si el valor de **p** < **0.05** se acepta H<sub>1</sub>.

**Aplicamos SPSS v26:**

Tabla 23

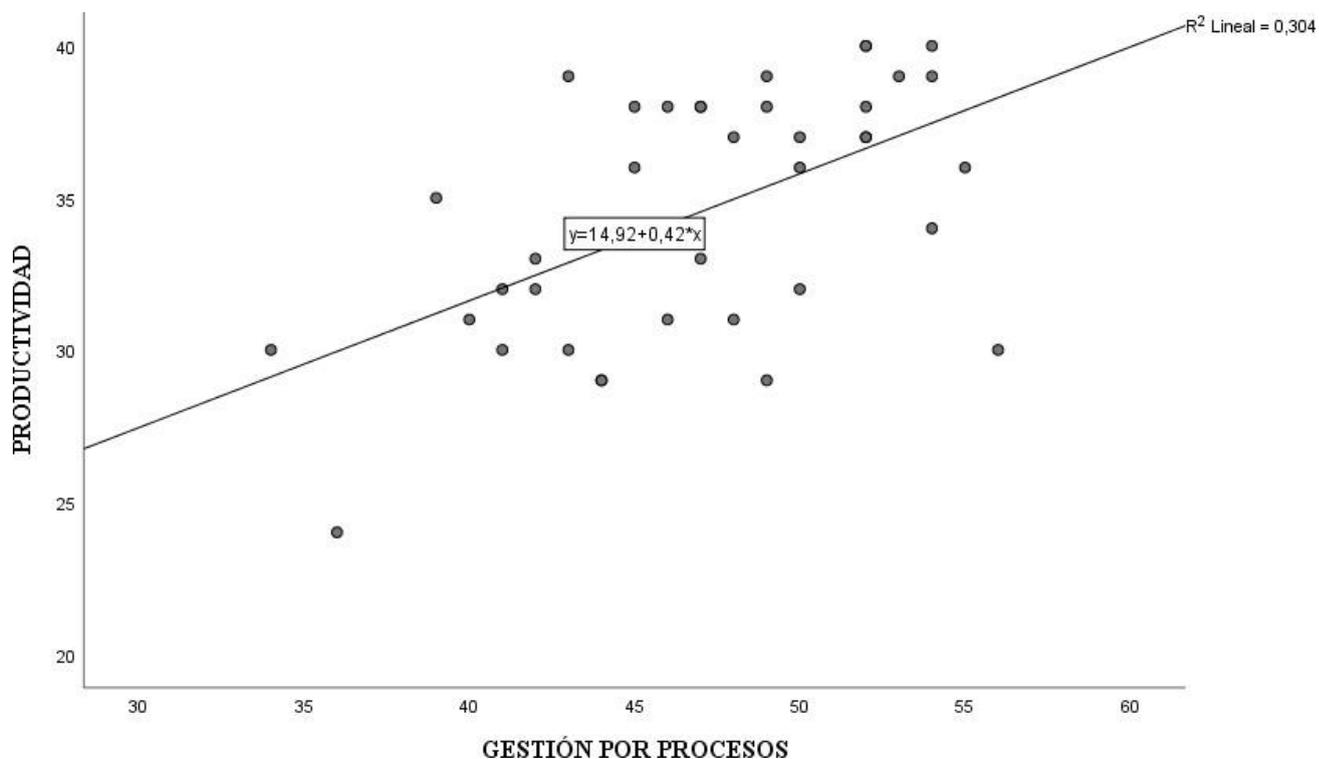
*Correlación entre la Gestión por procesos y la Productividad*

			GESTIÓN POR PROCESOS	PRODUCTI VIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

### INTERPRETACIÓN:

Se aprecia en la tabla 23, la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de **0.509**, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada.



*Figura 22.* Correlación entre la Gestión por procesos y la Productividad

Se aprecia en la figura 22, los puntos de dispersión se tratan de aproximar a la recta lineal. Por ende, se evidencia que existe una correlación positiva y moderada entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

**PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°01**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre los Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre los Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

**DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°1**

Se aplicará el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la

H<sub>0</sub>. Si el valor de **p** < **0.05** se acepta H<sub>1</sub>.

**Aplicamos SPSS v26:**

Tabla 24

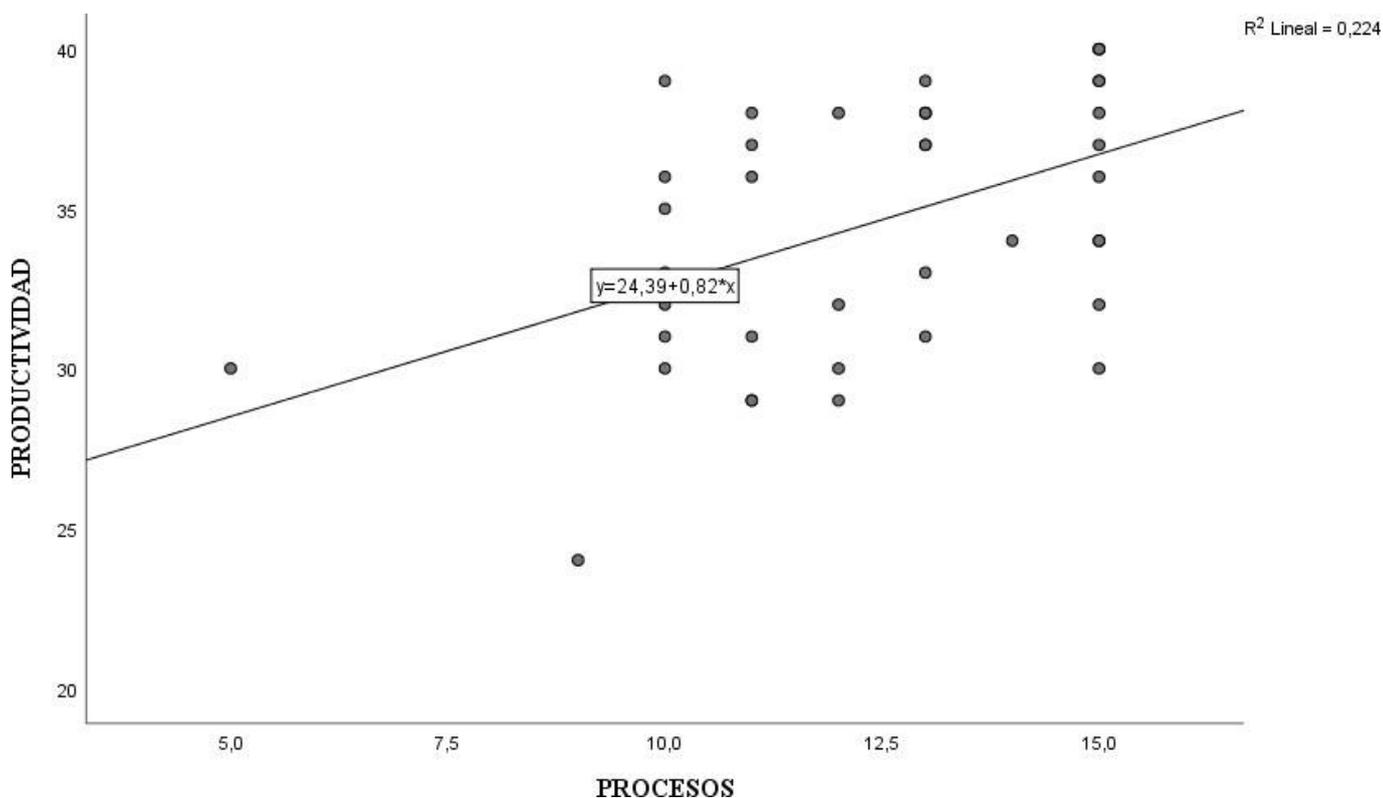
*Correlación entre los Procesos y la Productividad*

		PRODUCTIVIDAD	PROCESOS
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	1,000	,465**
	Coefficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	,002
		N	40
	PROCESOS	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002
		N	40

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

### INTERPRETACIÓN:

Se aprecia en la tabla 24, la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre los Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.465, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada.



*Figura 23. Correlación entre los Procesos y la Productividad*

Se aprecia en la figura 23, los puntos de dispersión se tratan de aproximar a la recta lineal. Por ende, se evidencia que existe una correlación moderada entre los Procesos y la Productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°02

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°2

Se aplicará el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la

H<sub>0</sub>. Si el valor de **p** < **0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

Tabla 25

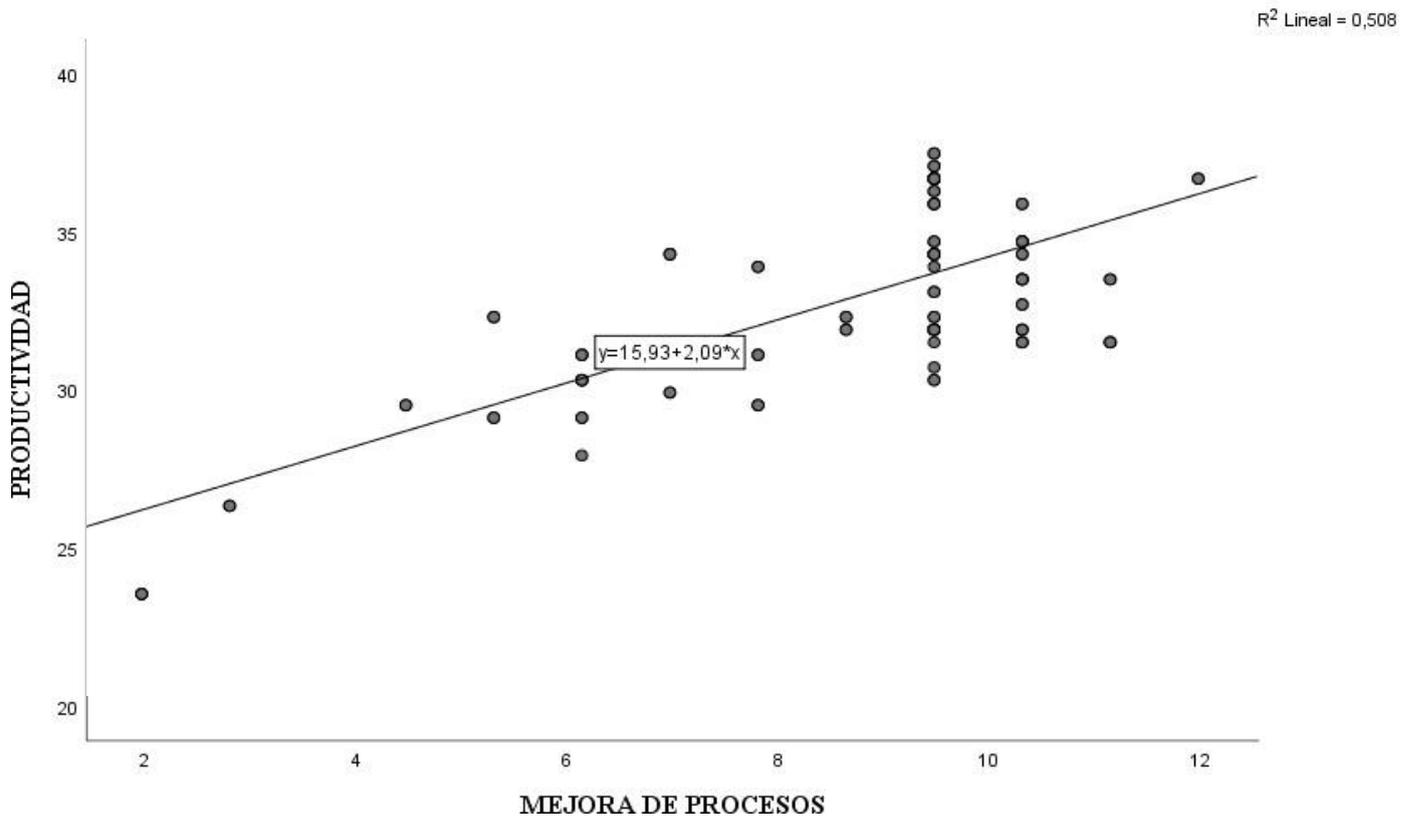
*Correlación entre la Mejora de Procesos y la Productividad*

		PRODUCTIVIDAD D	MEJORA DE PROCESOS
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	1,000	,460**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	40	40
	MEJORA DE PROCESOS	,460**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	40	40

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

### INTERPRETACIÓN:

Se aprecia en la tabla 25, la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.460, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada.



*Figura 24.* Correlación entre la Mejora de Procesos y la Productividad

Se aprecia en la figura 24, los puntos de dispersión se tratan de aproximar a la recta lineal. Por ende, se evidencia que existe una correlación positiva y moderada entre la Mejora de Procesos y la Productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°3

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°3

Se aplicará el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la

H<sub>0</sub>. Si el valor de **p** < **0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

Tabla 26

*Correlación entre la Gestión de la calidad y la productividad*

			PRODUCTIVIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coefficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

### INTERPRETACIÓN:

Se aprecia en la tabla 26, la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.614, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y alta.

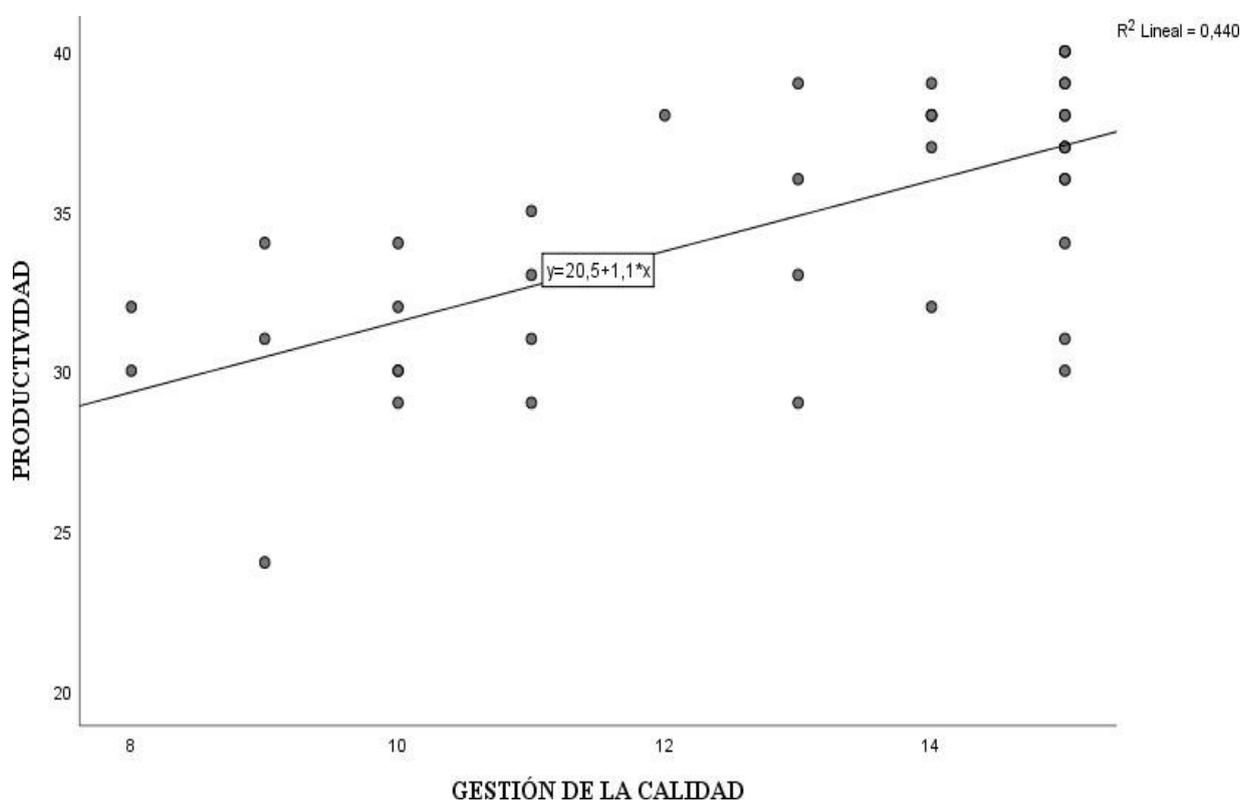


Figura 25. Correlación entre la Gestión de la calidad y la productividad

Se aprecia en la figura 25, los puntos de dispersión se aproximan cerca a la recta lineal. Por ende, se evidencia que existe una correlación positiva y alta entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

**PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICOS N°04**

**H<sub>0</sub>**: No existe una relación significativa entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

**H<sub>1</sub>**: Existe una relación significativa entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

**DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS N°4**

Se aplicará el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la

H<sub>0</sub>. Si el valor de **p** < **0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

Tabla 27

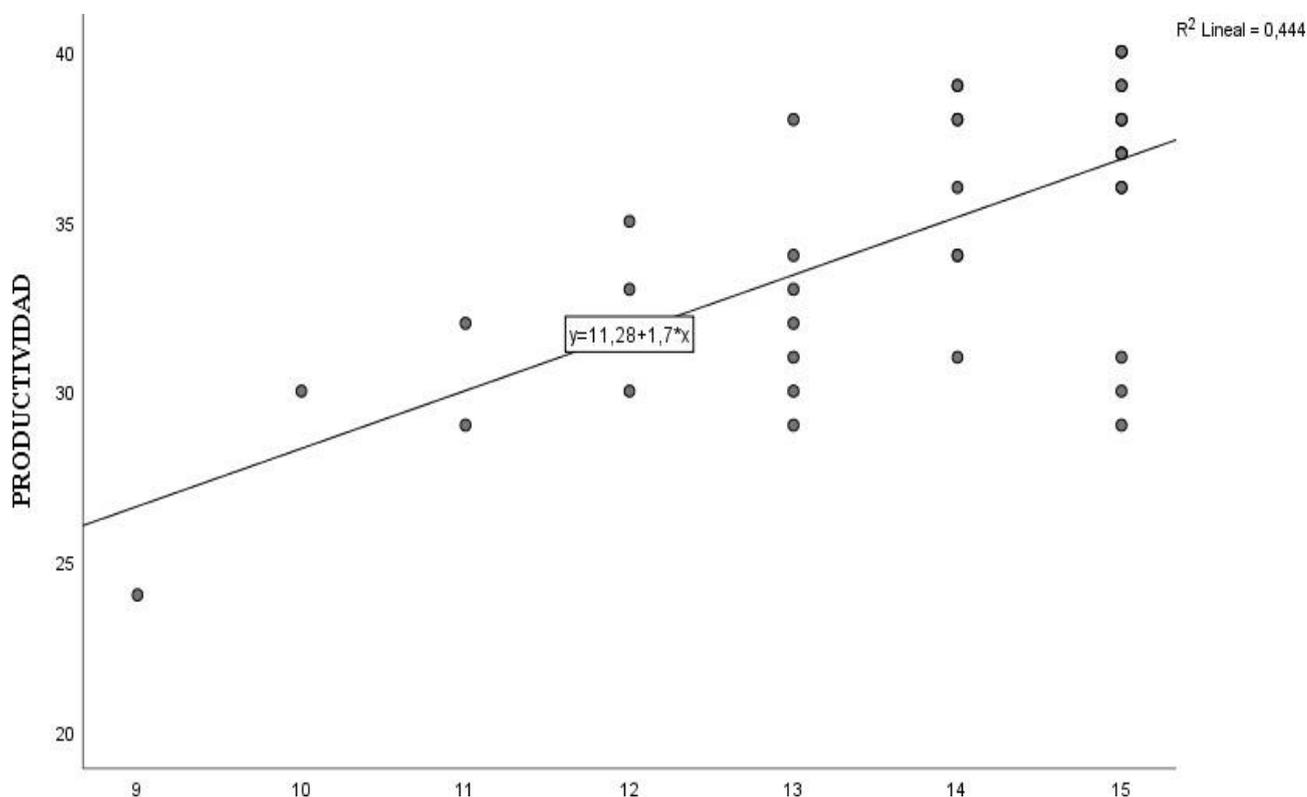
*Correlación entre el Cuadro de mando Integral y la Productividad*

		PRODUCTIVIDAD	CUADRO DE MANDO INTEGRAL
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	1,000	,576**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
	CUADRO DE MANDO INTEGRAL	,576**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

### INTERPRETACIÓN:

Se aprecia en la tabla 27, la significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.576, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada.



*Figura 26.* Correlación entre el Cuadro de mando Integral y la Productividad

Se aprecia en la figura 25, los puntos de dispersión se aproximan a la recta lineal. Por ende, se evidencia que existe una correlación positiva y moderada entre el Cuadro de mando Integral y la Productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.

## CAPITULO V DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

❖ La actual investigación se pudo demostrar que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de **0.509**, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Este resultado es similar a lo expresado por Aroni (2021) en su tesis “La gestión por procesos y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad Provincial de Huancavelica - Año 2019”, llega a la conclusión en que la gestión por procesos se relaciona de forma significativa con la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - año 2019, es decir, al aumentar de buena forma la gestión por procesos mejor será la productividad en la organización.

❖ La actual investigación se pudo demostrar que existe una relación significativa entre los Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.465, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Este resultado es similar a lo expresado por Asturias (2015) quien indica los procesos son un conjunto de actividades que estrechamente están vinculadas dentro de una organización y que estas dan el resultado a un bien o servicio, que consta de transforman los ingreso que luego de darle un valor agregado dan como resultado termina en una salida que estará dirigido a un cliente final. Pero para que esta sucesión tenga vida, es necesario contar con recursos como recursos humanos, ambientales, de material o equipos; con lo cual gracias a dichos procesos tendrán la posibilidad de satisfacer la necesidad del cliente, que a la vez estos pueden ser clientes internos o externos. (p.4)

❖ La actual investigación se pudo demostrar que existe una relación significativa entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.460, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Este resultado es similar a lo expresado por Pérez (2010) quien resalta que es necesario realizar una auditoría de los procesos que se realizan dentro de la organización, lo cual resulta un poco tediosa porque involucra la buena participación de todos los colaboradores que estén relacionados a dichos procesos y demanda tiempo, pero gracias a dicha auditoría se lograra conocer las posibles actividades de los procesos que pueden ser cambiadas para su mejora y lograr no solo la eficiencia de dicho proceso sino más bien lograr su eficacia. (p.44)

❖ La actual investigación se pudo demostrar que una relación significativa entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.614, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y alta. Este resultado es similar a lo expresado por Junta de castilla y león (2004) lograr una buena gestión de la calidad, se tiene que primero aplicar los principios básicos de calidad total en todos los aspectos de la empresa, como obtener la satisfacción plena del cliente, realizar siempre un reconocimiento a los procesos para tratar de buscar la mejora continua, basarnos siempre en conseguir los resultados esperados cumpliendo de forma consciente la misión y visión de la empresa, y por ultimo conseguir la satisfacción de nuestros colaboradores. Son pilares fundamentales que se deben de tener en cuenta para lograr la óptima gestión de la calidad. (p.41)

❖ La actual investigación se pudo demostrar que existe una relación significativa entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es de 0.576, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Este resultado guarda similitud con lo mencionado por Cáceres (2012) donde indica que el CMI actúa desde cuatro perspectivas dentro de una organización: Los clientes, las finanzas, procesos internos, formación y crecimiento. Cada una de estas perspectivas trabajara de forma coordinada para establecer un balance del desempeño de la empresa y así lograr la visión y las estrategias ya establecidas, además las organizaciones no pueden tener cumplir sus indicadores ya antes mencionados por ejemplo sin tener en cuenta el presupuesto que se está manejando, en otras palabras tener datos reales para lograr un equilibrio para el bienestar de la empresa. (p.8)

## CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

❖ La significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de **0.509**, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada.

❖ La significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre los Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.465, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Esto quiere decir, que en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa para conseguir un alto índice de Productividad en los colaboradores se tiene que considerar las características de los Procesos, tener un modelo de Procesos de todas las actividades de la empresa, clasificar a los Procesos, hacer un mapa de Procesos y observar la variabilidad de los Procesos. Con lo cual se podrá conseguir mejoras para el beneficio de la empresa y se posiciona como un ejemplo para otras empresas de similar rubro agroindustrial.

❖ La significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.460, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Esto quiere decir, que en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa para conseguir un alto índice de Productividad en los colaboradores se tiene que considerar algunos tipos de mejora en procesos para acelerar los tiempos, medir las características de calidad de la empresa, plantear los Indicadores de gestión, y mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad. Con lo cual se podrá conseguir mejoras para el beneficio de la empresa y se posiciona como un ejemplo para otras empresas de similar rubro agroindustrial.

❖ La significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que

indica la existencia de una relación significativa entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.614, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y alta. Esto quiere decir, que en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa para conseguir un alto índice de Productividad en los colaboradores se tiene que considerar los sistema de gestión para tener una buena calidad en los proceso con la buena aplicación del ISO 9001(Sistemas de Gestión de Calidad). Con lo cual se podrá conseguir mejoras para el beneficio de la empresa y se posicione como un ejemplo para otras empresas de similar rubro agroindustrial.

❖ La significancia asintótica (p-valor= 0,000) es menor al nivel de significancia (p-valor= 0,05), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.576, de acuerdo a la escala de Bisquerra tiene una relación positiva y moderada. Esto quiere decir, que en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa para conseguir un alto índice de Productividad en los colaboradores se tiene que considerar implantar un cuadro de mando integral, donde estará conformada por las finanzas, clientes, los procesos Internos, para alcanzar una formación y crecimiento de la empresa. Con lo cual se podrá conseguir mejoras para el beneficio de la empresa y se posicione como un ejemplo para otras empresas de similar rubro agroindustrial.

## **6.2 Recomendaciones**

❖ Se recomienda al gerente de la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, para lograr una buena Gestión por procesos, se tiene que considerar las relaciones laborales de los colaboradores de la empresa para aumentar la eficacia y la eficiencia en las tareas que ellos realizan, así disminuir los tiempos de trabajo y lograr una mayor calidad en los procesos realizados.

❖ Se recomienda al gerente de la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, que para conseguir una mayor productividad se tiene que mejorar algunos procesos donde tal vez la tarea que realizan algunos trabajadores ya es un poco antigua y no ayuda en la consecución de buenos resultados por otras donde se puede aumentar la productividad de los colaboradores, además de medir los tiempos de los procesos para verificar si hay deficiencias en algunos colaboradores para cambiarlos de área, además de medir la eficacia y eficiencia de algunos colaboradores y analizar si es la correcta.

❖ Se recomienda al gerente de la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, que para conseguir una mayor productividad se tiene que potenciar la gestión de la calidad, con la aplicación de las normas ISO 9001, que se enfoca mejorar la calidad no solo del producto sino también de los procesos por los que esta pasa, con lo cual al finalizar se cuenta con productos con estándares alto de calidad para su venta ya sea en un mercado internacional o nacional.

❖ Se recomienda al gerente de la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, que para conseguir una mayor productividad se tiene que elaborar un cuadro de mando integral, donde podrá integrar las finanzas de la compañía para poder aumentar los ingresos de la empresa, enfocarse en los clientes para conseguir su satisfacción con nuestros productos, mejorar los procesos internos para bajar la cantidad de mermas o deficiencias que se estén presentando en la organización y por ultimo siempre capacitar al personal para lograr una buena formación en sus labores con lo cual también pueda crecer en el ámbito laboral.

❖ Se recomienda al gerente de la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, que para conseguir una mayor productividad se tiene que visualizar los procesos que se realizan dentro de la empresa desde el ingreso del producto hasta la salida del producto final, y crear un mapa de todos esos procesos para poder ser analizados y ver si existen fallas para poder corregirlas.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Alccamari, I., & Cuba, P. (2019). La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018. *Proyecto de tesis*. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2332/Ibet%20Alccamari\\_Paola%20Cuba\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2332/Ibet%20Alccamari_Paola%20Cuba_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amanda, G. (2022). La Gestión por Procesos y la Productividad en la empresa. *Proyecto de trabajo*. Universidad nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8861/1/Gaibor%20Esp%c3%adn%2c%20A.%282022%29.%20La%20gesti%c3%b3n%20por%20procesos%20y%20la%20productividad%20en%20la%20empresa%20SEGUVID%20Ambato%20-%20Ecuador..pdf>
- Aroni, A. (2021). La gestión por procesos y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad Provincial de Huancavelica - Año 2019. *Proyecto de tesis*. Universidad nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/4134/TESIS-2021- POSGRADO-EMPRESARIALES-ARONI%20VILLAVICENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bastidas, K. (2018). La productividad y su relación con la competitividad en el sector defabricación de alimentos para animales. *Proyecto de investigación*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27491/1/T4221i.pdf>
- Cáceres, V. (2012). Cuadro de mando integral y su aplicacion en una empresa del rubroplástico: itam-plas. *Proyecto de investigación*. Universidad nacional de cuyo, Mendoza. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4820/cacerescetrabajo-de-investigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4820/cacerescetrabajo-de-investigacion.pdf)

- Carro, R., & Gonzáles, D. (2017). Productividad y competitividad. *Administración de las operaciones*. Universidad nacional de Mar de Plata, Mar de plata , Argentina. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- Córdova, E. (2020). Gestión por Procesos y Productividad en la FCAC – UPLA 2020. *Proyecto de tesis*. Universidad peruana los Andes, Huancayo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2737/T037\\_74062312\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2737/T037_74062312_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- de Jesús, A., & Sepúlveda, I. (2018). *Servicio al cliente e integración* (Primera ed.). Jalisco, México: Universidad de Guadalajara. Obtenido de [https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos\\_pagina/servicio\\_a\\_cliente\\_e\\_integracion\\_del\\_marketing\\_mix\\_de\\_servicios.pdf](https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_a_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf)
- López, T. (2021). La gestión de talento humano y la productividad en la empresa tecnimadera ubicada en la ciudad de Baños de Agua Santa, Tunhuraigua - Ecuador. *Proyecto de trabajo*. Universidad nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8845/1/L%20del%20talento%20humano%20y%20la%20productividad%20de%20la%20empresa%20Tecnimadera%20ubicada%20en%20la%20ciudad%20de%20Ba%20s%20de%20Agua%20S>
- Mancilla, F. (2019). Gestión por Procesos y la Productividad en los trabajadores del supermercado Metro de la sucursal Pedro Miotta, San Juan de Miraflores – Lima, 2019. *Proyecto de tesis*. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1407/Mancilla%20Lopez%20Fatima%20Dessire.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ordaz, V., & Saldaña, G. (2000). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado de Guanajuato*. Guanajuato , México: Universidad de Guanajuato. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=qCqatsFlyUkC&pg=PA16&dq=dise%C3%B1o+no+experimental+transaccional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWi7j\\_keX5AhULALkGHQYeCMkQuwV6BAgHEAc#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental%20transaccional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qCqatsFlyUkC&pg=PA16&dq=dise%C3%B1o+no+experimental+transaccional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWi7j_keX5AhULALkGHQYeCMkQuwV6BAgHEAc#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental%20transaccional&f=false)

- Pérez, A., & Quispe, J. (2018). Gestión por Procesos y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, 2018. *Proyecto de tesis*. Universidad privada del norte, Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14543/P%c3%a9rez%20Pereira%20%20Alex%20Jorge%20-Quispe%20Cieza%20Jeiner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Proaño, G. (2020). Mejora de procesos e incremento de la productividad en la empresamolinos Miraflores S.A. de la ciudad de Ambato. *Proyecto de Investigación*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31698/1/TESIS-FINAL%20%28GALO%20SEBASTI%c3%81N%20PROA%c3%91O%20ALVEAR%29.pdf>
- Rodríguez, Y. (2017). El clima organizacional y su relación con la productividad en una industria productora de plásticos. *Proyecto de investigación*. Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/76443.pdf>
- Universidad de Cantabria. (2016). Manual gestión por procesos. *Universidad de Cantabria*, 39. Obtenido de <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>

## 7.2 Fuentes bibliográficas

- Alccamari, I., & Cuba, P. (2019). La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018. *Proyecto de tesis*. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2332/Ibet%20Alccamari\\_Paola%20Cuba\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2332/Ibet%20Alccamari_Paola%20Cuba_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Allen, D. (2021). *Organízate Con Eficacia - Cuaderno de Trabajo*. San Borja, Perú: URANOPUB Incorporated. Obtenido de



- Amanda, G. (2022). La Gestión por Procesos y la Productividad en la empresa. *Proyecto de trabajo*. Universidad nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8861/1/Gaibor%20Esp%c3%adn%2c%20A.%282022%29.%20La%20gesti%c3%b3n%20por%20procesos%20y%20la%20productividad%20en%20la%20empresa%20SEGUVID%20Ambato%20-%20Ecuador..pdf>
- Aroni, A. (2021). La gestión por procesos y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad Provincial de Huancavelica - Año 2019. *Proyectede tesis*. Universidad nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/4134/TESIS-2021- POSGRADO-EMPRESARIALES-ARONI%20VILLAVICENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asturias. (2015). Gestión por procesos. *Asturias*, 4. Obtenido de [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp\\_gestion\\_calidad/clase2\\_pdf1.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf)
- Barnó, L., & Stepien, A. (2019). *Eficiencia y productividad en arquitectura*. Madrid, España: Los Libros De La Catarata. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=JHIJEAAAQBAJ&dq=productividad+...+eficacia+y+eficiencia&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=JHIJEAAAQBAJ&dq=productividad+...+eficacia+y+eficiencia&source=gbs_navlinks_s)
- Bastidas, K. (2018). La productividad y su relación con la competitividad en el sector defabricación de alimentos para animales. *Proyecto de investigación*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27491/1/T4221i.pdf>
- Bayón, J. (2019). *Cultural empresarial*. Barcelona, España: Elearning, S.L. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=hXblDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=cultura+organizacional&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=cultura%20organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hXblDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=cultura+organizacional&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=cultura%20organizacional&f=false)
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2016). *Guía para unagestión basada en procesos*. Bilbao, España: Imprenta berekintza. Obtenido de <https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagestionprocesos.pdf>

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, México: Pearson Educación. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA164&dq=poblacion+y+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj35arTvOz5AhVXO7kGHenxAIsQuwV6BAgKEAc#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA164&dq=poblacion+y+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj35arTvOz5AhVXO7kGHenxAIsQuwV6BAgKEAc#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra&f=false)
- Burckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma iso 9001:2015*. Valencia, España: 3Ciencias. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=aGV8DAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+definicion+de+mapa+de+procesos+pdf+gratis&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjGksa99M75AhXmOrkGHfDSBxcQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false>
- Cáceres, V. (2012). Cuadro de mando integral y su aplicacion en una empresa del rubroplástico: itam-plas. *Proyecto de investigación*. Universidad nacional de cuyo, Mendoza. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitaes/4820/cacerescetrabajo-de-investigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/4820/cacerescetrabajo-de-investigacion.pdf)
- Carlos, F., Roberto, H., & Maria, B. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Ciudad federal, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2017). Productividad y competitividad. *Administración de las operaciones*. Universidad nacional de Mar de Plata, Mar de plata , Argentina. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- Carvajal, G., Figueroa, W., Lemoine , F., & Alcívar , V. (2017). *Gestión por procesos*. Manta, Ecuador: Mar abierto. Obtenido de [https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion\\_por\\_procesos](https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion_por_procesos)
- Cegarra, J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. Madrid, España: Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9H92x1jVqrgC&printsec=frontcover&dq=La+investigaci%C3%B3n+aplicada&hl=es->

419&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=La%20investigaci%C3%B3n%20aplicada&f=false

Córdova, E. (2020). *Gestión por Procesos y Productividad en la FCAC – UPLA 2020*.

*Proyecto de tesis*. Universidad peruana los Andes, Huancayo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2737/T037\\_74062312\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2737/T037_74062312_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

de Jesús, A., & Sepúlveda, I. (2018). *Servicio al cliente e integración* (Primera ed.). Jalisco, México: Universidad de Guadalajara. Obtenido de

[https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos\\_pagina/servicio\\_al\\_cliente\\_e\\_integracion\\_del\\_marketing\\_mix\\_de\\_servicios.pdf](https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf)

Gan, F. (2007). *manual de recursos humanos*. Barcelona, España: UOC. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA180&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjT4-CsmDH5AhUFAbkGHSJ4B8cQuwV6BAgGEAg#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>

Gil, V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Barcelona, España: Elearning, S.L.

Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&dq=la+satisfaccion+del+cliente+es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&dq=la+satisfaccion+del+cliente+es&source=gbs_navlinks_s)

Gosso, F. (2008). *hiper satisfaccion del cliente*. San Rafael, México: Panorama. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover&dq=la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjw7MT6pJH2AhXBKLkGHVgDBLgQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente&f=false>

Grandío, A. (2005). *Capital humano como fuente de ventajas competitivas*. Madrid,

España: Netbiblo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=aW-JZVEfDIEC&pg=PA37&dq=procesos+internos+de+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjtw8WLrtH5AhU9HrkGHW2iDKIQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=procesos%20internos%20de%20una%20empresa&f=false>

- Huertas, R., & Domínguez, R. (2015). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. Barcelona, España: Universitat Barcelona. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Mv1SDAAAQBAJ&dq=productividad+...+eficiencia+y+eficiencia&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=Mv1SDAAAQBAJ&dq=productividad+...+eficiencia+y+eficiencia&source=gbs_navlinks_s)
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: U transversal. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BTSjDwAAQBAJ&pg=PA222&dq=proceso+interno&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiU-6OKqtH5AhWGKLkGHUr7B9oQuwV6BAgJEAc#v=onepage&q=proceso%20interno&f=false>
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor* (Primera ed.). Madrid, España: Julio perez. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=productividad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=productividad&f=false)
- Junta de castilla y león. (2004). *Trabajando con los procesos: Guía para la gestión por procesos*. Junta de castilla y león, 152. Obtenido de <https://es.slideshare.net/sihesafore/13891957-librogestionporprocesos>
- Kaplan, R., & Norton, D. (2008). *Cuadro de mando integral* (Segunda ed.). Barcelona, España: Gestión 2000. Obtenido de [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos\\_para\\_descarga/Cuadro%20de%20Mando%20Integral,%202da%20Edici%C3%B3n%20-%20Robert%20S.%20Kaplan%20&%20David%20P.%20Norton.pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para_descarga/Cuadro%20de%20Mando%20Integral,%202da%20Edici%C3%B3n%20-%20Robert%20S.%20Kaplan%20&%20David%20P.%20Norton.pdf)
- López, T. (2021). *La gestión de talento humano y la productividad en la empresa tecnimadera ubicada en la ciudad de Baños de Agua Santa, Tunhura - Ecuador. Proyecto de trabajo*. Universidad nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8845/1/L%20c3%20b3pez%20Orozco%20T.%20282022%29%20La%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20y%20la%20productividad%20de%20la%20empresa%20Tecnimadera%20c%20ubicado%20en%20>



- Mancilla, F. (2019). Gestión por Procesos y la Productividad en los trabajadores del supermercado Metro de la sucursal Pedro Miotta, San Juan de Miraflores – Lima, 2019. *Proyecto de tesis*. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1407/Mancilla%20Lopez%2c%20Fatima%20Dessire.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miguel, Á. (2010). La gestión por procesos. *Visión del futuro*, 23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Ordaz, V., & Saldaña, G. (2000). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado de Guanajuato*. Guanajuato, México: Universidad de Guanajuato. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=qCqatsFlyUkC&pg=PA16&dq=dise%C3%B1o+no+experimental+transaccional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWi7j\\_keX5AhULALkGHQYeCMkQuwV6BAgHEAc#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental%20transaccional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qCqatsFlyUkC&pg=PA16&dq=dise%C3%B1o+no+experimental+transaccional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWi7j_keX5AhULALkGHQYeCMkQuwV6BAgHEAc#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental%20transaccional&f=false)
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos* (Cuarta ed.). Madrid, España: Esic. Obtenido de [https://www.academia.edu/20262568/Gesti%C3%B3n\\_por\\_Procesos\\_PEREZ](https://www.academia.edu/20262568/Gesti%C3%B3n_por_Procesos_PEREZ)
- Pérez, A., & Quispe, J. (2018). Gestión por Procesos y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, 2018. *Proyecto de tesis*. Universidad privada del norte, Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14543/P%c3%a9rez%20Pereira%20%20Alex%20Jorge%20-Quispe%20Cieza%20Jeiner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Proaño, G. (2020). Mejora de procesos e incremento de la productividad en la empresamolinos Miraflores S.A. de la ciudad de Ambato. *Proyecto de Investigación*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31698/1/TESIS-FINAL%20%28GALO%20SEBASTI%c3%81N%20PROA%c3%91O%20ALVEAR>

Rodriguez, J. (2010). *Proceso de investigación en Educación Física y Deportes*. Lima, Perú:Disco Compacto.

- Rodríguez, Y. (2017). El clima organizacional y su relación con la productividad en una industria productora de plásticos. *Proyecto de investigación*. Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/76443.pdf>
- Sanna, A. (2016). *El cuadro de mando integral: Mejore su reflexión estratégica*. Madrid, España: 50 minutos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=k2DyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+interno+es&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=proceso%20interno%20es&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=k2DyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+interno+es&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=proceso%20interno%20es&f=false)
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: Esic. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA53&dq=la+satisfacc+ion+del+cliente+es&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjUr7aFn9H5AhUVCNQKHwIC904ChC7BXoECAgQ Bw#v=onepage&q=la%20satisfaccion%20del%20cliente%20es&f=false>
- Trebilcock, A. (2018). Relaciones laborales y gestión de recursos humanos. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Gestión y política, Madrid. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Cap%C3%ADtulo+21.+Relaciones+lab+orales+y+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos>
- Universidad de Cantabria. (2016). Manual gestión por procesos. *Universidad de Cantabria*, 39. Obtenido de <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico. Diseño Y Aplicaciones*. Santiago, Chile: Editorial Universitaria. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=-\\_gr5l3LbpIC&pg=PA19&dq=poblacion+y+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiqnOjgvOz5AhVEctQKHc2QDxw4ChC7BXoECAgQBw#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-_gr5l3LbpIC&pg=PA19&dq=poblacion+y+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiqnOjgvOz5AhVEctQKHc2QDxw4ChC7BXoECAgQBw#v=onepage&q&f=false)
- Williamson, R. (2021). *El Ecosistema de Productividad*. Porto alegre, Brasil: Simplíssimo. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=IXUjEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=productividad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=IXUjEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=productividad&f=false)

**ANEXO**

**ANEXO N° 1: CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA QALI FRUITS, IRRIGACIÓN SANTA ROSA, CAMPAÑA 2021**

De antemano muchas gracias por apoyar con esta resolución del cuestionario, que permitirá conocer su punto de vista y de los demás colaboradores, con respecto a la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, por lo tanto se le pide de antemano que responda de forma sincera y transparente el presente cuestionario, además que será de manera anónima.

*Nuevamente: ¡muchas gracias por su tiempo y apoyo!*

**I. Datos de los encuestados**

**1. Sexo**

- a) Femenino
- b) Masculino

**2. Edad del encuestado**

\_\_\_\_\_Años

**3. Registro civil**

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Separado(a)

**4. Nivel de grado académico**

- a) Sin estudios
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Técnico
- e) Universitario.

## II. INDICACIONES PREVIAS

A continuación se muestra 5 alternativas para que pueda marcar su respuesta. Marque de acuerdo a su criterio.

**1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre**

En caso tenga dudas con respecto a alguna pregunta en especial, tenga la confianza de preguntar con la investigadora que está realizando la encuesta para que le aclare cualquier inquietud.

<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>									
<b>I. Procesos. (Marque la respuesta con una “x”)</b>					<b>Calificación</b>				
					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Usted observa un buen funcionamiento de los procesos de la empresa.								
2.	Considera que se debe modificar algunos procesos para que la empresa mejore.								
3.	Considera que los jefes realizan bien su trabajo.								
<b>II. Mejora de Procesos. (Marque la respuesta con una “x”)</b>					<b>Calificación</b>				
					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4.	El trabajo que usted realiza, lo considera muy pesado.								
5.	Usted considera que se debe contratar más trabajadores.								
6.	Considera de aburrido o estresante la tarea que usted realiza en la empresa.								
<b>III. Gestión de la calidad. (Marque la respuesta con una “x”)</b>					<b>Calificación</b>				
					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7.	Cuenta con todos los implementos de seguridad en la empresa.								
8.	Usted considera que la empresa demuestra calidad en sus procesos.								
9.	Reciben capacitaciones dentro de la empresa.								
<b>IV. Cuadro de mando Integral. (Marque la respuesta con una “x”)</b>					<b>Calificación</b>				
					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Consideras que los clientes reciben productos de buena calidad.								
11	La empresa cumple con todos los beneficios de acuerdo a ley.								
12	Existe orden en el trabajo y buena comunicación.								
<b>PRODUCTIVIDAD</b>									
<b>V. Relaciones laborales. (Marque la respuesta con una “x”)</b>					<b>Calificación</b>				
					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

13	Te llevas bien con tus compañeros de trabajo.					
14	Consideras que existe un buen clima de trabajo, dentro de la empresa.					
15	Se celebra fechas especiales dentro de la empresa, como cumpleaños.					
<b>VI. Eficacia. (Marque la respuesta con una "x")</b>		<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
16	Usted realiza de buena manera el trabajo que le encargan.					
17	Consideras que todos cumplen su trabajo de buena manera.					
<b>VII. Eficiencia. (Marque la respuesta con una "x")</b>		<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
18	Usted cree que puede mejorar su rendimiento dentro del trabajo.					
19	Considera que si le dan algún incentivo puede mejorar su rendimiento de trabajo.					
20	Se siente muy contento con el trabajo que realiza.					

*Gracias por su apoyo para la presente investigación.*

## ANEXO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA QALI FRUITS, IRRIGACIÓN SANTAROSA, CAMPAÑA 2021

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>PRINCIPAL</b>	¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?	Demostrar si existe relación entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.	Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.	<b>VARIABLE 1 GESTIÓN POR PROCESOS</b>	❖ Procesos ❖ Mejora de Procesos ❖ Gestión de localidad ❖ Cuadro de mando Integral	<b>1. Enfoque de la Investigación :</b> Cuantitativo <b>2. Tipo de Investigación :</b> Aplicada <b>3. Diseño de Investigación :</b> - No experimental-transaccional <b>4. Nivel de Investigación :</b> Correlacional <b>5. Población y muestra:</b> Los 40 colaboradores del área de producción de la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021. <b>6. Técnicas e instrumento de recolección de datos:</b> - Cuestionarios <b>7. Análisis interpretación de la información:</b> - Tablas - Figuras
	¿Qué relación existe entre los Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?	Demostrar si existe relación entre los Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.	Existe una relación significativa entre los Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.			
	¿Qué relación existe entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?	Demostrar si existe relación entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.	Existe una relación significativa entre la Mejora de Procesos y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.			
	¿Qué relación existe entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?	Demostrar si existe relación entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.	Existe una relación significativa entre la Gestión de la calidad y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.			
	¿Qué relación existe entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021?	Demostrar si existe relación entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.	Existe una relación significativa entre el Cuadro de mando Integral y la productividad en la empresa Qali Fruits, Irrigación Santa Rosa, Campaña 2021.			
				<b>VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD</b>	❖ Relaciones laborales ❖ Eficacia ❖ Eficiencia	
						- Software spss

### ANEXO N°3: BAREMACIÓN DE VARIABLES Y

#### DIMENSIONES SEGÚN STANTON

VARIABLES Y DIMENSIONES	NUMERO DE ITEMS	NIVELES Y RANGO
GESTIÓN POR PROCESOS	12	34-41 (Deficiente) 42-49 (Regular) 50-56 (Bueno)
PROCESOS	3	5-8 (Deficiente) 9-12 (Regular) 13-15 (Bueno)
MEJORA DE PROCESOS	3	3-6 (Deficiente) 7-10 (Regular) 11-12 (Bueno)
GESTIÓN DE LA CALIDAD	3	8-10 (Deficiente) 11-13 (Regular) 14-15 (Bueno)
CUADRO DE MANDO INTEGRAL	3	9-11 (Deficiente) 12-14 (Regular) 15 (Bueno)
PRODUCTIVIDAD	8	24-29 (Deficiente) 30-35 (Regular) 36-40 (Bueno)
RELACIONES LABORALES	3	7-10 (Deficiente) 11-14 (Regular) 15 (Bueno)
EFICACIA	2	6-7 (Deficiente) 8-9 (Regular) 10 (Bueno)
EFICIENCIA	3	9-11 (Deficiente) 12-14 (Regular) 15 (Bueno)

# ANEXO N°4: DATA DE CONFIABILIDAD Y EXCEL

\*YULI.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 43 de 43 variables

	Edad	EdadAgrupado	Registro	Grado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	19	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Técnico	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre
2	23	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Técnico	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
3	24	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Secundaria	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
4	23	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Secundaria	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
5	26	De 18 hasta los 26 años	Casado(a)	Primaria	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
6	25	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Universitario	A veces									
7	38	De 36 hasta los 44 años	Soltero(a)	Primaria	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
8	29	De 27 hasta los 35 años	Soltero(a)	Secundaria	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
9	24	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Secundaria	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
10	28	De 27 hasta los 35 años	Soltero(a)	Técnico	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
11	50	De 45 hasta los 50 años	Soltero(a)	Secundaria	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
12	24	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Universitario	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Siempre
13	25	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Técnico	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre				
14	19	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Secundaria	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
15	18	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Secundaria	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
16	26	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Técnico	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
17	26	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Primaria	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
18	30	De 27 hasta los 35 años	Casado(a)	Secundaria	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
19	24	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Secundaria	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
20	23	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Universitario	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	20	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Universitario	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
22	23	De 18 hasta los 26 años	Soltero(a)	Primaria	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre
23	32	De 27 hasta los 35 años	Casado(a)	Secundaria	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

General DATOS DE CONFIABILIDAD.xlsx - Excel (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q															
1																															
2																															
3																															
4	1. Sexo del enc. 2. Edad del encuestado	3. Registro civil	4. Grado de estudios	PROCESOS				MEJORA DE PROCESOS				GESTIÓN DE LA CALIDAD				CUADRO DE MANDO INTEGRAL															
5	Femenino	19 Soltero(a)	Técnico	A veces	A veces	Casi Siempre	Nunca	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre									
6	Femenino	23 Soltero(a)	Técnico	A veces	Siempre	A veces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre												
7	Masculino	24 Soltero(a)	Secundaria	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre														
8	Femenino	23 Soltero(a)	Secundaria	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
9	Masculino	26 Casado(a)	Primaria	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
10	Masculino	25 Soltero(a)	Universitario	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces				
11	Femenino	38 Soltero(a)	Primaria	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
12	Masculino	29 Soltero(a)	Secundaria	A veces	Casi Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre														
13	Femenino	24 Soltero(a)	Secundaria	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	A veces	Nunca	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
14	Femenino	28 Soltero(a)	Técnico	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
15	Masculino	50 Soltero(a)	Secundaria	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
16	Masculino	24 Soltero(a)	Universitario	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre														
17	Masculino	25 Soltero(a)	Técnico	Casi Siempre	Nunca	Casi Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
18	Masculino	19 Soltero(a)	Secundaria	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
19	Masculino	18 Soltero(a)	Secundaria	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
20	Masculino	26 Soltero(a)	Técnico	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	Femenino	26 Soltero(a)	Primaria	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
22	Femenino	30 Casado(a)	Secundaria	Casi Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
23	Masculino	24 Soltero(a)	Secundaria	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
24	Masculino	23 Soltero(a)	Universitario	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
25	Femenino	20 Soltero(a)	Universitario	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Siempre	Nunca	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
26	Masculino	23 Soltero(a)	Primaria	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Nunca	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre														
27	Femenino	32 Casado(a)	Secundaria	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
28	Masculino	19 Soltero(a)	Secundaria	Casi Siempre	A veces	Siempre	Casi Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre														
29	Masculino	20 Soltero(a)	Universitario	A veces	A veces	Casi Siempre	Casi Nunca	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre														
30	Masculino	20 Soltero(a)	Secundaria	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
31	Femenino	31 Soltero(a)	Secundaria	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
32	Femenino	22 Soltero(a)	Universitario	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

Respuestas de cuestionario (2) SEXO EDAD REGISTRO CIVIL NIVEL DE ESTUDIO CALIDA ...

## ANEXO N°5: COLABORADORES DE LA EMPRESA QALI FRUITS





**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Unidad de Grados y Títulos**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N°0345 - 2023- FCE**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

En Huacho, el día **24 de marzo** del 2023, siendo las **15:00 PM** en la **Sala virtual** de Sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales, los Miembros del Jurado Evaluador de Tesis, integrado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE:	Dr. MANUEL ALBERTO PATRONI BAZALAR	DNI N° 15594061
SECRETARIO:	Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA	DNI N° 15759625
VOCAL:	M(o). MIGUEL FERNANDO RAMOS ROMERO	DNI N° 43437043
ASESOR :	Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA	DNI N° 15697556

El postulante al Título Profesional, doña **CRUZ EGUIZABAL, YULI ROMELIA**, identificada con **D.N.I N° 77431608**; procedió a la Sustentación de Tesis: "**GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA QALI FRUITS, IRRIGACIÓN SANTA ROSA, CAMPAÑA 2021**", autorizado mediante **Resolución de Decanato N°0171-2023-FCE**, de fecha **22 de marzo del 2023**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados académicos y Títulos Profesionales vigente, **N°0944-2021- CU- UNJFSC**, absolvió los interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado.

Concluida la Sustentación de la investigación, se procedió a la votación correspondiente, resultando la candidata **APROBADA** por **UNANIMIDAD** con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NÚMERO	LETRAS		
17	DIECISIETE	BUENO	APROBADO(A)

Siendo las **16:00 PM** del día **24 de marzo del 2023**, se dio por concluido el acto de Sustentación, firmando el Jurado Evaluador las Actas de Sustentación de: "**GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA QALI FRUITS, IRRIGACIÓN SANTA ROSA, CAMPAÑA 2021**", para obtener el Título Profesional de **Licenciado(a) NEGOCIOS INTERNACIONALES**, inscrito en el folio N° 0345 del **LIBRO DE ACTAS**.



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

*[Signature]*  
 Dr. MANUEL ALBERTO PATRONI BAZALAR  
 PRESIDENTE - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

*[Signature]*  
 Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA  
 SECRETARIO - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

*[Signature]*  
 M(o). MIGUEL FERNANDO RAMOS ROMERO  
 VOCAL - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

*[Signature]*  
 Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA  
 ASESOR DE TESIS