UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DEL AREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TELEFONICA PUCALLPA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

AMANDA HERNANDEZ RAMIREZ

CINTHYA PAOLA SINTI AREVALO

Pucallpa – Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 10:00 horas del día lunes 03 de julio del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DEL AREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TELEFONICA PUCALLPA-2021"**, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Amanda Hernandez Ramirez y Cinthya Paola Sinti Arevalo, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 11:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

ESTA TESIS FUE APROBADA POR LOS MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVA Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Asesor de Tesis

Bach. Amanda Hernández Ramírez
Tesista

Bach. Cinthya Paola Sinti Arévalo
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0848-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis**, titulado:**

"LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TELEFÓNICA PUCALLPA – 2021".

Autor(es) : **HERNÁNDEZ RAMÍREZ, AMANDA**
SINTI ARÉVALO, CINTHYA PAOLA

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela profesional : ADMINISTRACIÓN
Asesor (a) : Mg. Pizango Isuiza, Olmedo

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

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

FECHA 31/12/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Amanda Hernandez Ramirez

Autor de la tesis titulada: La Gestión Por Procesos y la Productividad del Area de Atención al cliente de Telefonica Pucallpa - 2021

Sustentada el año: 2023

Asesor(a): Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 / 03 / 2024

Email: amandohernandezramirez@hotmail.com Firma:

Teléfono: 910824369 DNI: 72022905

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Cinthya Paola Sinti Arévalo

Autor de la tesis titulada: La Gestión por Procesos y la Productividad del área de atención al cliente de Telefónica Pucallpa - 2021

Sustentada el año: 2023

Asesor(a): Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 / 03 / 2024

Email: paolasinti@gmail.com Firma: Paola Sinti A.

Teléfono: 988 358 849 DNI: 73776938

DEDICATORIA

Nuestra tesis la dedicamos a Dios por darnos salud, sabiduría para poder realizar este trabajo, también agradecemos a nuestros padres por todo el apoyo que nos brindaron con sus consejos de no rendirnos nunca y perseguir nuestros objetivos a donde queremos llegar.

Amanda y Cynthia

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por ser nuestro guía y compañero fiel quien gracias a su inmenso amor nos permite seguir cumpliendo nuestros sueños.

A nuestros queridos padres quienes a lo largo de nuestras vidas nos apoyaron incondicionalmente. A nuestros formadores académicos (docentes) quienes con sus consejos nos motivaron a ser grandes profesionales.

A esta prestigiosa casa de estudios la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros y nos preparan para la vida.

También agradecer a nuestro Asesor Mg. Olmedo Pizango Isuiza, por el apoyo en le ejecución de esta tesis.

Amanda y Cinthya

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

ÍNDICE GENERAL ix

ÍNDICE DE TABLAS xi

ÍNDICE DE FIGURAS xii

ÍNDICE DE ANEXOS xiv

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 18

1.1. Descripción del problema 18

1.2. Formulación del problema 19

1.3. Objetivos 20

1.4. Hipótesis 20

1.5. Variables 20

1.6. Operacionalización de las variables 21

1.7. Justificación 23

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO 25

2.1. Antecedentes de la investigación 25

2.2. Bases teóricas 28

2.3. Definición de términos básicos 39

CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 41

3.1. Método de investigación 41

3.2. Población y muestra 43

3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos 43

3.4. Procedimiento de recolección de datos 44

3.5. Presentación de datos 44

CAPITULO IV. RESULTADOS 45

4.1. Resultado 45

4.2. Contrastación de la hipótesis 61

CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 68

5.1. Discusión 68

CONCLUSIONES 70

RECOMENDACIONES 71

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 72

ANEXOS 74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Operacionalización de variables* 22

Tabla 2 *Categoría de análisis para interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman* 44

Tabla 3 *Correlaciones entre la gestión por procesos y la productividad* 62

Tabla 4 *Correlaciones entre la gestión por procesos y la eficiencia* 64

Tabla 5 *Correlaciones entre la gestión por procesos y la eficacia* 65

Tabla 6 *Correlaciones entre la gestión por procesos y la efectividad* 67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Cadena genérica de valor* 32

Figura 2 *Circulo o ciclo de Deming*..... 33

Figura 3 *Factores de productividad* 37

Figura 4 *¿La empresa tiene plasmado los procesos a seguir de acuerdo a cada área de trabajo?*..... 45

Figura 5 *¿Los procesos actuales establecidos permiten que los trabajadores brinden un mejor servicio a sus clientes y dar la solución a las problemáticas?*..... 46

Figura 6 *¿Te apoyas en los procesos de la empresa para cumplir con tus metas mensuales?* 47

Figura 7 *¿La empresa les dio a conocer los procesos a seguir en el periodo de inducción?*47

Figura 8 *¿Durante el proceso de inducción te especificaron como los proceso de la empresa serán tu soporte al momento de efectuar tus labores diarias?* 48

Figura 9 *¿Los procesos actuales te permiten efectuar tus funciones de manera satisfactoria?*..... 49

Figura 10 *¿Crees que los procesos te permiten tener un mejor desempeño en tu area de trabajo?*..... 49

Figura 11 *¿Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva Consideras que la gestión por procesos es una herramienta de soporte que te permite a ser un mejor colaborador?* 50

Figura 12 *¿La gestión por procesos de la empresa permite verificar constante del cumplimiento de las tareas?*..... 51

Figura 13 *¿Consideras que una buena gestión de los procesos permite tener obtener mejores resultados?*..... 51

Figura 14 *¿Cree usted que la eficacia de la gestión de procesos permite obtener mejores resultados?* 52

Figura 15 *¿Consideras que una óptima gestión de procesos permite tomar medidas correctivas frente a posibles problemas que afecten el cumplimiento de metas?* 53
Figura 16 *¿ Consideras que estar constantemente mejorando los procesos de la empresa permiten cumplir con las expectativas de los clientes?* 53
Figura 17 *¿Tienes claro cuáles son los objetivos de la empresa?* 54
Figura 18 *¿Consideras que los objetivos de la empresa son alcanzables y medibles?* 55
Figura 19 *¿Te consideras un colaborador que efectúa su trabajo de manera responsable y busca solucionar las problemáticas que se presenten?* 55
Figura 20 *¿En las reuniones de cumplimiento de metas participas proponiendo nuevas estrategias de trabajo para cumplir con los objetivos?* 56
Figura 21 *¿Cumples con las metas de ventas establecidas al mes?* 57
Figura 22 *¿Consideras que eres un colaborador imprescindible para la empresa dado tus capacidades comerciales?* 57
Figura 23 *¿Crees que ser competitivo te califica como un colaborador eficaz?* 58
Figura 24 *¿Tienes las capacidades para poder brindar soluciones a las problemáticas laborales?* 59
Figura 25 *¿Te sientes identificado con las metas de la empresa?* 59
Figura 26 *¿Las metas que te asignan los cumples en el tiempo establecido?* 60
Figura 27 *¿Consideras que alcanzar las metas en n el menor tiempo te califica como un colaborador competitivo?* 61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia..... 75

Anexo N° 2 Matriz de instrumento..... 76

Anexo N° 3 Cuestionario de la variable gestión por procesos 78

Anexo N° 3 Cuestionario de la variable producción..... 79

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como finalidad Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021, el diseño de la investigación fue el no experimental, y según su enfoque cuantitativo, el método fue el inductivo – descriptivo, de corte transversal dado que la recolección de información se efectúo en un solo momento, siendo el problema de estudio ¿Cómo la gestión por procesos se relación con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021? y la hipótesis La gestión por procesos tiene relación significativamente con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021. La población estuvo conformada por el total de colaboradores del área de atención al cliente Pucallpa y siendo un estudio censal dado la cantidad de la población, a estos se les aplico el instrumento de investigación para cada variable de estudio con la cual se conoció las opiniones de cada uno de los colaboradores y posterior a ello se analizó y trato los datos teniendo como resultado un Rho de Spearman de 0.745 lo que indica una correlación positiva alta.

Palabras claves: gestión, procesos, productividad, planear, hacer, verificar actuar, eficiencia, eficacia, efectividad.

ABSTRACT

The purpose of this work was to determine the relationship between process management and the productivity of the customer service area of Telefónica Pucallpa - 2021, the research design was non-experimental, and according to its quantitative approach, the method was inductive – descriptive, cross-sectional, given that the collection of information was carried out in a single moment, the study problem being: ¿How is process management related to the productivity of the customer service area of Telefónica Pucallpa - 2021? and the hypothesis Process management is significantly related to the productivity of the customer service area of Telefónica Pucallpa - 2021. The population was made up of the total collaborators of the Pucallpa customer service area and being a census study given the amount of the population, the research instrument was applied to them for each study variable with which the opinions of each of the collaborators and after that, the data was analyzed and treated, resulting in a Spearman's Rho of 0.745*, which indicates a correlation.

Keywords: management, processes, productivity, planning, doing, checking to act, efficiency, efficacy, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas se encuentran en una constante competencia por ello es necesario que estos cuenten con las herramientas adecuadas para brindar un servicio de calidad a sus clientes, siendo esto un factor determinante para lograr los objetivos por ello la gestión de sus procesos son la pieza importante para desarrollar sus actividades de manera eficiente, efectiva y eficaz.

Por ende, las empresas que se quieren mantener a la vanguardia del mercada cada vez más exigentes deben trabajar constantemente en la mejora de sus procesos mediante una planificación, ejecución, verificación y control de sus operaciones y por efecto mejorar su productividad, visto esto se estableció determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021 y se siguió el siguiente parámetro.

EL CAPÍTULO I, en este capítulo se efectuó la formulación del problema a investigar, se planteó los problemas de investigación, los objetivos, la hipótesis, la operacionalización de las variables, la justificación e importancia de la investigación.

EL CAPITO II, en este capítulo se detalla el marco teórico de investigación con los antecedentes internacionales, nacionales y locales, las bases teóricas de cada variable de estudio, así mismo las definiciones básicas de las variables de investigación

EL CAPÍTULO III, en este capítulo se desarrolla la metodología de investigación junto con el diseño, nivel, tipo y enfoque de investigación, también se define la población, muestras y tratamiento de datos.

EL CAPÍTULO IV, este capítulo comprende el análisis e interpretación de la información procesada es decir los resultados, así como la prueba de hipótesis.

EL CAPÍTULO V, este capítulo comprende la discusión de los resultados. Y por último las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las referencias bibliográficas y los anexos de investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Actualmente vivimos en un mundo globalizado en la que los cambios económicos exigen que las empresas estén constantemente innovación y adaptándose a estos cambio llevando a las empresas a establecerse objetivos cada vez más claras o para ser competitivos ante el resto, es por ello que la gestión por proceso es una necesidad para el logro de estos objetivos y mantenerse competitivos en el mercado empresarial, debido a que la gestión por procesos ayuda a la dirección de la empresa a identificar, presentar, diseñar, controlar , mejorar y hacer más productivo los proceso de la empresa, siendo esta una herramienta administrativa moderna que permite mejorar la gestión empresarial desde el enfoque de los proceso de las actividades, además es utilizada para buscar sustentar la administración de una manera ordenada, basada en las principales acciones que debe realizar para generar su valor y orientarse a satisfacer las necesidades de los clientes.

Es por ello que el proyecto de investigación está orientado a conocer como la gestión por procesos en la empresa telefónica Pucallpa contribuye con el logro de los objetivos plateados en cuanto a las ventas del área de atención al cliente, es decir se pretende conocer la eficiencia, eficacia y efectividad de sus colaboradores mediante el cumplimiento de sus metas, por ende se deben establecer metas concretas y cada actividad que el colaborar desarrolla debe contribuir a minimizar los tiempos de espera de los clientes y lograr una mayor satisfacción de los mismos, la cual se verá reflejada en las ventas mensuales de cada uno de los colaboradores, así mismo se percibirá el grado de satisfacción de los clientes, por ende se debe planificar mensualmente las metas del are de atención al clientes, establecer estrategias para lograrlos minimizando el tiempo de espera de cada cliente y dando soluciones oportunas a cada uno de los problemas presentado , así mismo se debe controlar cada actividad

desarrollada, se debe trabajar en la mejora continua de cada uno de los procesos que se siguen en el día a día del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa.

En otras palabras lo que se pretende en todo momento con la gestión por procesos es garantizar un buen servicio al cliente, minimizar los reclamos, y ser competitivos con referencia a las empresas del mismo rubro, perder garantizar soluciones a los diferentes problemas que puedan presentar los clientes en cuanto al servicio que se brinda, así mismo orientar a los colaboradores a ser eficientes, eficaces y efectivos en el desarrollo de sus funciones utilizando de manera óptima los equipos de la empresa y mejorando la experiencia de los clientes y con ello lograr los objetivos empresariales.

Es por ello que la investigación determina la relación entre la gestión por proceso y la productividad del área de atención a los clientes de telefónica de Pucallpa - 2021.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la gestión por procesos se relación con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida se relación la gestión por procesos con la eficiencia del área de atención al cliente de telefónica - 2021?
- ¿En qué medida se relaciona la gestión por proceso con la eficacia del área de atención al cliente de telefónica - 2021?
- ¿En qué medida se relaciona la gestión por proceso con la efectividad del área de atención al cliente de telefónica - 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021.
- Determinar la relación entre la gestión por proceso y la eficacia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021
- Determinar la relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La gestión por procesos tiene relación significativamente con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021.

1.4.2. Hipótesis especifico

- Existe relación entre la gestión por procesos y la eficiencia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021.
- Existe relación entre la gestión por proceso y la eficacia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021.
- Existe relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa – 2021.

1.5. Variables

1.5.1. Variable independiente

Variable X: Gestión por proceso

Dimensiones:

X1: Planificar

X2: Hacer

X3: Verificar

X4: Actuar

1.5.2. Variable dependiente

Variable Y: Productividad

Dimensiones:

Y1: Eficiencia

Y2: Eficacia

Y3: Efectividad

1.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
VARIABLES INDEPENDIENTE (X) Gestión por proceso	Implica analizar las organizaciones desde el punto de vista funcional, entendiéndolas como un conjunto de procesos vinculados entre sí que trazan una malla transversal en la organización, superando la imagen departamental que ofrecen los organigramas. (Moreno, Citado por Galianoo, Yanez y fernandez, 2018, p, 41)	La gestión por procesos es una herramienta de gestión administrativa que se lleva a cabo mediante el análisis, identificación y solución de las actividades inmiscuidas en el proceso de producción.	X1: Planificar	X1.1. Establecer metas X1.2. Definir métodos para cumplir X1.3. Inducción	La técnica: encuesta. El instrumento: cuestionario En una escala de medición Likert del 1 al 5
			X2: Hacer	X2.1 Efectuar el trabajo	
			X3: Verificar	X3.1. Comprobar los resultados de las tareas.	
			X4: Actuar	X4.1.Tomar acciones correctivas.	
VARIABLE DEPENDIENTE (Y) Productividad	Fernández (2013), define a la productividad como “la suma de recursos elaborados, utilizando la diversidad de recursos. Para el progreso empresarial y la calidad del producto para mayor producción y la eficiencia de los trabajadores” (p.54).	La productividad es un índice de medición donde interactúan la eficiencia, eficacia y efectividad para indicar mediante un valor numérico de los resultados en la producción.	Y1: Eficiencia	Y1.1. Orientación al cumplimiento de objetivos Y1.2. Proactividad en el desarrollo del trabajo	La técnica: encuesta. El instrumento: cuestionario En una escala de medición Likert del 1 al 5
			Y2: Eficacia	Y2.1. Ventas realizadas Y2.2.Competitividad de los trabajadores	
			Y3: Efectividad	Y3.1. Solución de problemas Y3.2. Metas alcanzadas en el tiempo establecido	

Fuente: Elaboración propia.

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica

La presente investigación es de carácter teórico porque pretende crear conocimientos referentes a la gestión por procesos y la productividad, es decir mediante la gestión por procesos se busca mejorar el servicio brindado a los clientes de telefónica en el área de atención al clientes Pucallpa, modificando la percepción que poseen los clientes del servicio que brinda la empresa, lo cual se verá reflejado en la productividad de sus colaboradores, dado que brindaran soluciones oportunas a los clientes, orientándose en todo momento en la satisfacción de las necesidades de los mismo, además se pretende conocer la eficiencia, eficacia y efectividad de sus colaboradores.

1.7.2. Justificación practica

La presente investigación pretendió tomar acciones para mejorar la productividad de los colaboradores del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa, por ello se utilizó la herramienta de gestión por procesos la cual contribuye en la mejora continua de la gestión de cumplimiento de metas del área y así lograr los objetivos de la agencia, la gestión por procesos busca minimizar los errores operáticos del área, mediante un control, seguimientos, y verificación de las actividades desarrolladas en el área, lo cual conllevara a optimizar los recursos de la empresa y se reflejara en la productividad y el servicio de calidad al cliente.

1.7.3. Justificación metodológica

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa, mediante la solución de problemas de manera efectiva, minimizando el tiempo de espera para ser atendidos, utilizando los recursos de la empresa de manera óptima, garantizando un servicio de calidad a los

clientes mejorando la percepción del servicio, además esta investigación servirá como referencia bibliográfica para futuras investigaciones del tema.

1.7.4. Importancia

En la actualidad las empresas estas orientadas a la mejora continuamente de sus procesos con el fin de tener una mayor productividad empresarial, por lo cual la empresas busaca ser altamente eficaces, eficientes y efectivos en cada uno de sus procesos, siendo este una prioridad para el logro de los objetivos institucionales, dado que la gestión por procesos es una herramienta de trabajado colectivo donde el objetico primordial es mejorar el desempeño y resultado de la empresa mediante una administración adecuada de sus recursos, identificando, desarrollando, e implementado la mejora continua en cada uno de sus procesos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Soto (2018) tesis titulado “Diseño de modelo de gestión por procesos parra el centro de investigación en modelos de gestión y sistemas informáticos de la ESPOCH” de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la cuidad de Riobamba. se llegó a la conclusión que dicha institución no presenta un manual de gestión por procesos, que oriente y supervise las acciones desarrolladas a nivel operativo, asimismo mediante el levantamiento de datos se elaboraron un conjunto de fichas procedimentales, una serie de diagramas de flujo, selección de indicadores, etc. Lo que permito una mejor articulación el trabajo. Todo ello llevo al establecimiento de un mapa de procesos, que contribuirá al ahorro de recursos en cada una de las etapas consignadas.

Silva, (2013) en su tesis titulada “Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira-Chile2013” presentada para optar el grado de magister en salud pública, cuyo objetivo general es: optimizar los procesos del hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso, mediante el reconocimiento y estudio de sus procesos, como método que ayuda en la buena toma de decisiones y la optimización de insumos y/o recursos. La metodología de investigación fue descriptiva. La conclusión a la que llegó fue es que la tesis desarrollada, logró que el “hospital se interese por la gestión por procesos y se trazara el desdén de poner en práctica las herramientas de ingeniería entorno al sistema de salud.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Zevallos (2020) tesis titulado “El modelo de Gestión por Procesos y su impacto en los préstamos Hipotecarios del BANBIF-Oficina Huancayo” en la

Universidad Nacional del centro del Perú, Junín - Perú en la cual tuvo como objetivo de investigación determinar en qué medida el Modelo de Gestión por Procesos se relaciona en el impacto de los Préstamos Hipotecarios del Bambi OF. Huancayo. y se llegó a la conclusión la Gestión por procesos es una excelente herramienta para el logro de los objetivos del préstamo Hipotecario del Banbif, además que los procesos están orientados hacia la satisfacción del cliente en ese mismo sentido por procesos nos ofrece una serie de beneficios tanto para el cliente como para el colaborador, nos permite identificar necesidades y satisfacer las expectativas de ambos.

Ramírez (2020) tesis titulado “Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de proyectos de la empresa grupo Strategys S.A.C.,2020” de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú; tiene como objetivo diseñar una propuesta de gestión por procesos para mejorar la productividad del área de proyectos de la empresa Grupo Strategys S.A.C.,2020 y se llegó a la conclusión se realizó el diagnóstico de la situación real de la zona de proyectos de la empresa Grupo Strategys S.A.C.,2020, por lo que se encontró deficiencias e identifico las causa raíces que generaban una baja productividad en la empresa entre ellos: reprocesos en las actividades, falta de indicadores de control, deficiente capacitación del personal y materiales y equipos desfasados.

Se diseñó una propuesta basad en la mejora de los procesos para la empresa Grupo Strategys S.A.C., 2020, considerando la estandarización los procesos operativos, mediante la estructura del mapa de procesos, elaboración del flujograma de procesos y la ficha de procesos.

2.1.3. Antecedentes locales

Beivis, José, Wilson, Et ,Al (2022), Tesis titulada “Gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la municipalidad distrital de Yarinacocha, Pucallpa 2018” de la Universidad Nacional de Ucayali -Perú,

tiene como objetivo analizar la gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en ella municipalidad distrital de Yarinacocha,2018 le se llegó a la conclusión determinamos la influencia de la gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018 y concluye que el valor de correlación de Pearson es de 0,1 (positiva muy baja), es decir la influencia de gestión en la dirección de los procesos adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa, en el aspecto de la confiabilidad de alta calidad a un nivel de 95% de confiabilidad.

Identificamos la influencia de la gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018 y se concluye que el valor de correlación de Pearson es de 0,505 (positiva), es decir la influencia de gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa, en el aspecto de la confiabilidad de alta calidad a un nivel de 95% de confiablidad.

Dávila, Gonzales y et al, (2021), Tesis titulado “ La inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de electro Ucayali,2020” de la Universidad Nacional de Ucayali- Perú, tiene como objetivo general calificar la relación de la inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores en Electro Ucayali, 2020 y se llegó a la conclusión existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores en Electro Ucayali, 2020, según el resultado obtenido con el SPSSv26, del coeficiente de correlación de Spearman rho= 0.457 y significancia bilateral de 0.000, lo que quiere decir que los trabajadores conocen, autocontrolan, gestionan sus propias emociones y de sus compañeros de trabajo, lo que asegura una buena relación con la productividad laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión

Para poder realizar la definición de gestión por procesos, primero es necesario entender el termino gestión y Según la Norma ISO 9000 (2015), menciona que la gestión son aquellas actividades que se coordinar para tutelar y fiscalizar una organización.

También es importante considerar dos aspectos importante respecto al termino gestión son establecer los objetivos de una organización es un punto muy importante para llevar a cabo la gestión, y esta debe ser mensurada, para después poner en marcha un plan de mejora, es decir para realizar una adecuada gestión es necesario tener en cuenta los objetivos institucionales para alinearlos al sistema integral de gestión que será implantado y para el investigador la medición es un elemento fundamental para poder gestionar, lo que implica un paso posterior e indispensable la de realizar cambios para mejorar, en resumen, para gestionar una organización es necesario establecer objetivos institucionales, medir casa uno de ellos y realizar un plan d mejora con miras al cumplimiento de las metas. (Comisión et al., 2006).

2.2.2. Procesos

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (DRAE), proceso viene del latín procesos, lo que significa avance y progreso.

También al termino proceso se le define como el conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo fin es transformar entradas en salida que serán útiles para un cliente, es decir que cada proceso necesita de una transformación para obtener un bien o servicio en beneficio del usuario (Camisón y Cruz, 2006, p. 22).

Muchos investigadores definen a los procesos como un conjunto ordenado de acciones y eventos que generan “valores” los cuales son percibidos por los clientes, favoreciendo la gestión de la propia empresa, de

acuerdo al Busimess Procesos Management (BPM) ello es considerado como una base de gestión que incorpora mejores en las organizaciones, incrementando su nivel competitivo y su sostenibilidad en el mercado, adaptando a la propia organización a lo que exigen sus clientes (Alonso, 2014).

Por su parte, Comisión, Cruz y Gonzales (2006), “es el conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuo cuyo objetivo es transformar entradas en salida que serán útiles para un clientes” (p. 844).

2.2.3. La gestión por proceso

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

Para Camisón, González (2006), la gestión por procesos “es una práctica que consiste en gestionar íntegramente cada uno de los procesos que tienen lugar en la empresa, eso quiere decir que todos los procesos funcionan como un sistema que está vinculado y gestionarlos implica, medir y evaluar el funcionamiento de cada proceso involucrado a la obtención del resultado final”. (p.26).

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

Así mismo Bravo (2014), define que “la meta de esta es acrecentar la productividad de las organizaciones y con el propósito de fundamentar lo dicho también menciona las conductas de una organización que tiene los procesos bien gestionados:

- Consideran al cliente en primer lugar y trabajan con indicadores para

demostrarlo, miden cada proceso para satisfacer al cliente

- Conocen el objetico del proceso y la importancia del logro de resultados satisfactorios, conocen detalladamente las actividades que incluyen cada proceso.
- Satisfacen las necesidades de cada integrante y clientes internos, es decir brindan los recursos humanos y materiales requeridos de manera oportuna.
- Todos los colaboradores de cada proceso están concientizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados.
- Cada proceso tiene dueño y deber social está incluida en el modelo de gestión.
- Deben dejar de hacer cosas de manera incorrecta, eliminaron procesos innecesarios, repetición de procesos y reducción de reclamos.
- Consideran la importancia de contribuir valor al cliente.
- alineamiento entre el rendimiento de procesos e incentivos de la empresa, lo que hace flexionar y motivar a los trabajadores
- Existe un presupuesto destinado a la inversión de implantación de gestión por proceso.
- Y los procesos son estables, eficientes, eficaces, controlados por indicadores, competitivos diseñados para ser rediseñados y mejorados de manera continua.

2.2.4. Importancia de la gestión por proceso

Su importancia radica en la expansión de su contribución desde el ámbito productivo hacia otras áreas de la organización, como un enfoque diferenciado de la gestión empresarial tradicional, el cual despliega una visión transversal de la organización, acercándola al cliente y, por tanto, enfatizando

en la eficiencia de la cadena de valor que permite satisfacer las necesidades de los mismos. (Dyna, 2016, p.90).

2.2.4.1. Modelo de la gestión por proceso

Para Pérez (2016), la gestión son las actividades planificadas para conducir y supervisar a una entidad o empresa, son como los mapas que dan a conocer la acción, previsión, visualización y uso de los bines, aptitudes y actitudes para los objetivos que se plantean (p.3). Asimismo, define el concepto de proceso como una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene un valor para su cliente" (p.49). Otra definición de proceso lo da la norma ISO 9000:2000 y refiere que es un grupo de taras o actividades, según sea la complejidad, que tiene un funcionamiento sistémico, las cuales trasforman elementos de entrada en salida.

Agudelo (2012) dice "que se entiende como proceso a un grupo de actividades con orden lineal o en paralelo que son realizadas por un productor que maneja insumos para luego transformarlos en un producto o servicio adquiriendo así valor para un cliente externo o interno (p.29).

Para entender cuáles serán los procesos más importantes para la empresa aquellos que crean valor para tener una ventaja competitiva con respecto a la competencia, se va utilizar el concepto de cadena de valor de Michael Porter quien a través de la Figura .1 nos da a conocer cuáles son esos procesos que mostramos a continuación:

Figura 1

Cadena genérica de valor



Fuente: Potter (1998)

Entonces la Gestión por Procesos o Businezz Procesos Managment (BPM), según Agudelo (2012) “es un sistema de gestión que propende por la mejora continua de la organización, pariendo de la identificación, selección y mejora de los procesos, teniendo en cuenta su alineación con los objetivos estratégicos planteados”. a su vez Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, Tejedor (2009) lo definen como los procesos en una entidad o empresa con el objetivo de llegar a la meta de la estrategia del negocio y aumentar el grado de conformidad de los clientes (p.22).

2.2.4.2. Herramientas empleadas por la gestión por proceso

Para Bravo (2014), las herramientas utilizadas en la gestión son:

- Las hojas de registro
- Los histogramas
- Diagramas de Pareto
- Diagramas causa-efecto

- Gráficos de control.

2.2.5. El plan de mejora continua

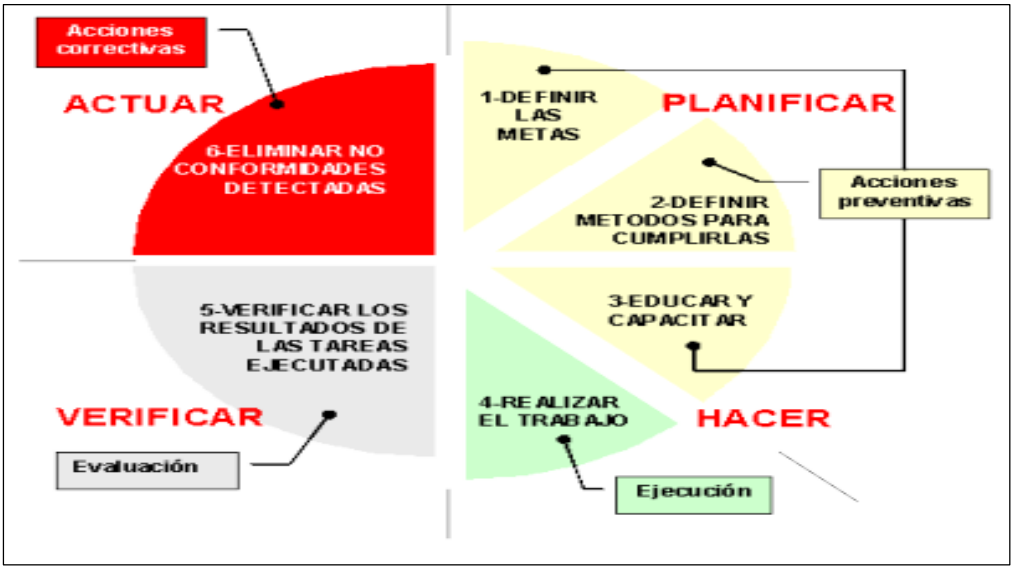
Según Ferreda (2013) los planes de mejora continua son actividades de mutuo respaldo dirigidas a optimizar los resultados de un proceso interno (p.42).

En opinión del autor, se necesitan solo tres elementos para que un plan de estas características tenga cabida en una empresa: una oportuna documentación (cuando los miembros están al tanto de las acciones), un sistema de medición (cuando son evaluados de manera oportuna) y una participación conjunta (implicación de todas las personas) (p.44).

Hay varias metodologías asociadas a la mejora continua; entre ellas están Lean Manufacturan, pero podemos decir que la piedra angular de la mejora continua en cualquier ámbito de los procesos, productos y /o servicios, es el llamado Circulo de Deming (Sosa 2013, p.24). En la siguiente figura, se muestra el ciclo de Deming.

Figura 2

Circulo o ciclo de Deming



Fuente: Sosa (2013).

Según Munch (2015, p.38), el ciclo PHVA de mejora continua, también conocido como “circulo de Deming, se detalla a continuación cada una de ellas.

2.2.5.1. Planificar

Al realizarse las siguientes acciones: hallas la actividad o proceso que se desea optimizar; recolectar los datos disponibles para conocer el comportamiento de los procesos; analizar e interpretar estos datos; indicar los objetivos de mejora; hacer un pronóstico detallado de los resultados; encontrar cuales son los procesos indicados para el cumplimiento de estos objetivos, verificando la especificaciones; entender lo que necesita el cliente; estudiar a profundidad los procesos involucrados y elaborar el plan de entrenamiento al recurso humano trabajador de la empresa. Sosa (2013, p.40).

Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar metas” (Stoner 1996).

2.2.5.2. Hacer

En el hacer se contemplan acciones como: realizar las actividades o procesos establecidos previamente; anotar y registrar los trabajos realizados; así como desarrolla la mejora, chequear la causalidad de los problemas y anotar los datos apropiados. Sosa (2013, p.41).

Según la Universidad TEC Virtual de Monterrey (2012)” Implica la comunicación de los resultados de la planeación (políticas, objetivos, metas, estrategias, programas y métodos de trabajo) a todos los involucrados y la ejecución coordinada de las actividades y el registro de los datos” (p.15).

2.2.5.3. Verificar

Se analizar y desplegar los datos, determinar si se consigue llegar a los resultados propuestos, entender y registrar las posibles variaciones de medición, chequear los errores y trabas, establecer lo aprendido y lo que todavía queda por resolver y documentar las conclusiones (Sosa, 2013, p.13)

De acuerdo a la Universidad TEC Virtual de Monterrey (2012), “periódicamente se colaboran los avances, las tendencias y los resultados obtenidos con relación a lo proyectado” (p.15).

2.2.5.4. Actuar

Según la Universidad TEC Virtual de Monterrey (2012) “implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación” (p.15).

Se debe considerar aquí las siguientes acciones: modificar los procesos de acuerdo a los resultados en el paso anterior, para d este modo, llegar a cumplir con los objetivos propuestos inicialmente; ejecutar otras opciones de solución, observar la aparición de errores; documentar el proceso: incorporar la mejora al proceso; desplegar esta mejora al total de miembros de la empresa e identificar nuevos proyectos o problemas (Sosa, 2013, p.50).

2.2.6. Productividad

Fernández (2013), define a la productividad como “la suma de recursos elaborados, utilizando la diversidad de recursos. Para el progreso empresarial y la calidad del producto para mayor producción y la eficiencia de los trabajadores” (p.54).

Para Prokopenko (1989), indica que la productividad es una ecuación matemática de la producción obtenida entre los servicios o recursos utilizados para obtenerlas, donde es el uso eficiente y eficaz de los recursos” (p. 1554)

Koontz y Weihrich (2014), precisaron que la productividad se refiere a la relación de los insumos utilizados y los productos obtenidos en un periodo específico dándole relevancia a la calidad, la productividad es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. (p. 58).

Robbins y Coulter (2000), indica que la productividad es el “volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción, debemos de tomar en cuenta que la productividad esa hecha para ver el avance de los medios de fabricación” (p.21).

Según la OIT (2016), la productividad puede definirse de la siguiente manera: “es la relación entre producción e insumo” (p.2).

En tal sentido, la productividad se puede expresar matemáticamente según la propia OIT (2016), mediante la siguiente formula:

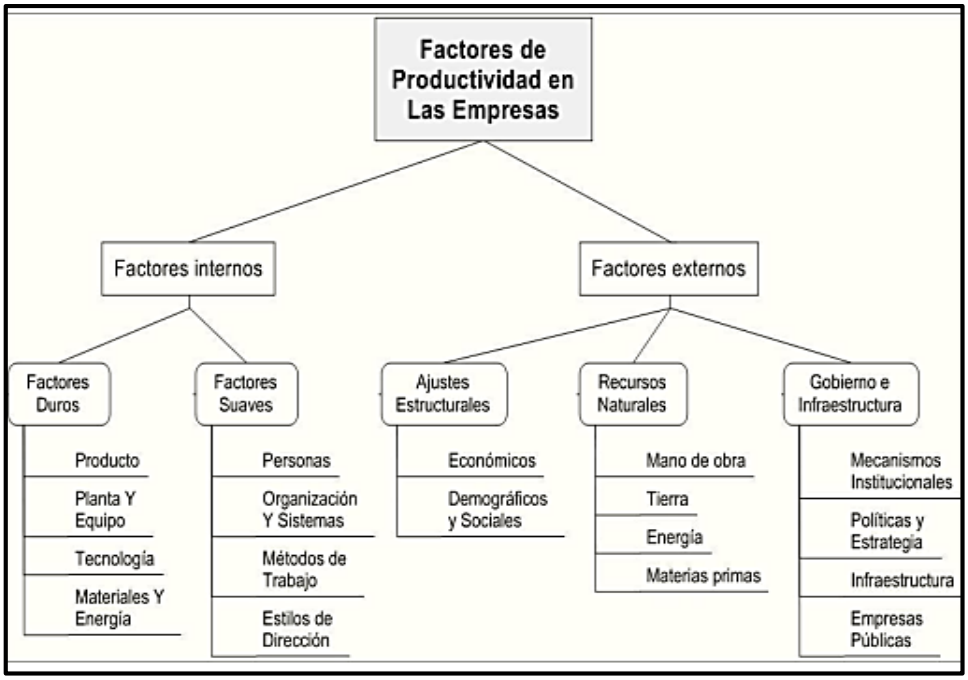
$$\textbf{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de bienes o servicios (producción)}}{\text{Cantidad de recursos gastados (insumos)}}$$

2.2.6.1. Factores de mejora de la productividad

Según Fernández (2015) el mejoramiento de la productividad no solo es hacer las cosas mejor: principalmente, es hacer las cosas correctas de una mejor forma en la figura 3, se identifican los principales factores que afectan la productividad o las “cosas correctas”, las cuales deberían ser el principal interés de los administradores de los programas de mejora de productividad. (p.11)

Figura 3

Factores de productividad



Fuente: Reig (2015).

a) **Recursos humanos:** Son calificados como el factor más importante de la productividad, tiene gran dominio y dirige a los demás factores.

b) **Máquinas y equipos:** es preciso considerar la calidad y el buen manejo de la maquina o equipo utilizado.

c) **Organización del trabajo:** este factor actúa en la estructuración y regeneración de nuevos puesto de empleo con determinación a equipos maquinarias y trabajos.

2.2.6.2. Importancia de la productividad

Prokopenko (1989), argumenta que “el aumento de la productividad tiene como resultado la mejora en los diferentes horizontes de vida cuando la colocación de los favores de la productividad se efectúa conforme a la contribución”. (p. 155)

Es de gran importancia el aumento de productividad en la organización porque ayuda mejorar la calidad de vida de, los empleados y de su entorno, relejándose en los sueldos y la

rentabilidad de los proyectos, eso lleva a aumentar la inversión y el empleo. (Palacios, 2018, p.12)

a) Eficiencia

Prokopenko (1989), “grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil, también la eficacia se refiere a la relación de la cantidad de recursos aprovechados y el producto obtenido como resultado” (p. 156)

Está relacionada al impacto generado, justica los costos de la acción el volumen de recursos gastados para alcanzar las metas de la universidad. La eficiencia en el ambiente universitario, entendida como el logro de los objetivos, es el producto del cómo se realizan las tareas en la universidad. (Briones, Becerra, Fleitas& Robaina, 206, p.7).

b) Eficacia

Prokopenko (1989),”resultado logrado en comparación con el resultado posible, considera el impacto de lo realizado, del producto o servicio que se ofrece, no basta con que la producción sea 100% efectiva en cantidad y calidad, sino que es fundamental que cumpla con la expectativas del cliente y lo satisfaga, así como lograr ser un impacto en el mercado” (p. 156).

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

c) Efectividad

Prokopenko (1989) “es la relación entre los resultados obtenidos y los propuestos es el indicador que le da relevancia al

resultado, lo que permite mensurar y conocer el grado de cumplimiento de las metas proyectadas" (p 157).

2.2.6.3. Factores que influyen en la productividad

Prokopenko (1989), la mejora de la productividad no solo es hacer las cosas bien, sino significa hacer bien las cosas correctas

a) **Factores internos (controlables):** Son los que están ajustadas al control de una empresa determinada, es conveniente dividirlo en dos grupos; duros y blandos.

b) **Factores externos (no controlables)**: Son los que dan fuera del control de una empresa determinada. (ajustes estructurales, cambios económicos, cambios demográficos y sociales, administración pública e infraestructura).

2.3. Definición de términos básicos

- **Actuar:** Según la Universidad TEC Virtual de Monterrey (2012) "implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación" (p.15).
- **Efectividad:** es la relación entre los resultados obtenidos y los propuestos es el indicador que le da relevancia al resultado, lo que permite mensurar y conocer el grado **de cumplimiento de las metas proyectadas (Prokopenko, 1989)**
- **Eficacia:** Es una medida de logro de los resultados obtenidos (Chiavenato, 2004).
- **Eficiencia:** se refiere al logro de metas con una mayor cantidad de recursos (Koontz y Weihrich, 2004).
- **Gestión:** Según la Norma ISO 9000 (2015), menciona que la gestión son aquellas actividades que se coordinar para tutelar y fiscalizar una organización.
- **Hacer:** Según la Universidad TEC Virtual de Monterrey (2012)" Implica la comunicación de los resultados de la planeación (políticas, objetivos, metas,

estrategias, programas y métodos de trabajo) a todos los involucrados y la ejecución coordinada de las actividades y el registro de los datos" (p.15)

- **La gestión por proceso:** gestión por procesos implica analizar las organizaciones desde el punto de vista funcional, entendiéndolas como un conjunto de procesos vinculados entre sí que trazan una malla transversal en la organización, superando la imagen departamental que ofrecen los organigramas. (Moreno, Citado por Galianoo, Yanez y fernandez, 2018, p, 41)
- **Planeamiento:** Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar metas" (Stoner 1996)
- **Procesos:** Comisión, Cruz y Gonzales (2006), "es el conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuo cuyo objetivo es transformar entradas en salida que serán útiles para un clientes" (p. 844).
- **Productividad: Fernández (2013),** define a la productividad como "la suma de recursos elaborados, utilizando la diversidad de recursos. Para el progreso empresarial y la calidad del producto para mayor producción y la eficiencia de los trabajadores" (p.54).
- **Productividad:** la relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo
- **Satisfacción:** Es un estado del cerebro de plenitud e inapetencia extrema de la retroalimentación cerebral.
- **Usuarios:** es quien adquiere el producto o servicio final**.**
- **Verificar:** De acuerdo la Universidad TEC Virtual de Monterrey 82012)" Periódicamente se compran los avances, las tendencias y los resultados obtenidos con relación a lo proyectado" (p.15).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de investigación

El método que se utilizó para la ejecución de la presente investigación fue descriptivo y deductivo, porque describimos la problemática investigada y planteamos posibles soluciones, de la misma manera la deducción nos permitió realizar el contraste de la hipótesis aplicando el razonamiento de lo general a lo particular. .

El método descritico, para Hernández (2014) “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población” (p. 92)

Método deductivo, según Hernández (2014) “es el método cuantitativo mediante el cual los investigadores parten de proposiciones generales o universales para llegar a afirmaciones particulares” (p.105).

3.1.1. Diseño y esquema metodológico

El diseño de la presente investigación fue el no experimental, debido a que en ningún momento se trató de manejar las variables de estudio.

De acuerdo Hernández, Fernández y el al (2014), “la investigación no experimental se define como aquella que se ejecuta sin manipular deliberadamente las variables donde solo se observan fenómenos existentes en du realidad de la investigación” (p. 110)

De acuerdo al enfoque en el tiempo: fue un estudio transversal, debido a que se efectuó en el periodo 2021.

Según Roberto Sampieri, Fernández y et al (2014), no indica que “la investigación transversal recolecta datos en un solo momento en un tiempo único, es como una fotografía de lo que sucede” (p. 154).

Tipo de la investigación

La investigación fue básica, porque se buscó crear nuevos conocimientos del tema investigado.

Sampieri, Fernández y et al (2014), “se parte de una hipótesis, en la que utiliza la observación para contrastar la hipótesis y corrobora las teorías existentes, esta investigación también es conocida como la investigación pura ya que lleva los conocimientos básicos a la realidad mediante el análisis científico” (p. 201).

Nivel de la investigación

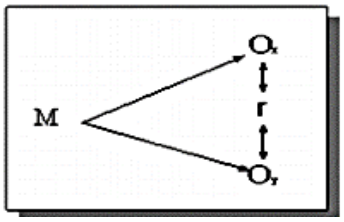
El nivel de la investigación fue el correlacional, ya que, se buscó conocer cómo se relacionan las variables de estudio.

En palabras de Sampieri, Fernández y Baptista (2014), “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 126).

Enfoque de la investigación

Para la presente investigación tuvimos como enfoque el cuantitativo. Para Hernández, Fernández y el al (2014),”sigue un proceso estructurado y predecible tomando en cuenta las decisiones críticas que se efectúan en la recolección de datos en magnitudes numéricas” (p.6).

Esquema:



M= Colaboradores del área de atención de telefónica
Ox= Gestión por proceso
r= Relación existente entre las dos variables
Oy= Productividad

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para García (2012) “la población es el conjunto mayor de objetos, que tienen al menos una característica común, cuyo estudio nos interesa o acerca de los cuales se desea información” (p. 56).

En la investigación nuestra población estuvo constituida por todos los trabajadores del área de atención al cliente de la empresa telefónica Pucallpa siendo estos 12 colaboradores.

3.2.2. Muestra

De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2001), menciona que el muestro censal “es un conjunto de elementos seleccionados con la intensión de averiguar algo sobre la población de la cual tomamos” (p. 87).

Y para la presente investigación la muestra estuvo conformada por el total de colaboradores del área de atención al cliente de la empresa telefónica Pucallpa siendo estos 12 colaboradores.

3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica

En la investigación se utilizó la encuesta la cual nos permitirá obtener información de las variables de estudio.

Osada (2011) indica “la encuesta es una técnica destinada a obtener información de varios individuos cuyas opiniones interesan al investigador, se emplea un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito (p.80).

3.3.2. Instrumento

El instrumento que se empleo fue el cuestionario que mediante interrogantes propios del estudio permitirán la recolección de las opiniones de la muestra.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Para el procesamiento de los datos recolectados se siguieron las siguientes pautas.

- Primero se eléboro los instrumento de recolección de datos
- Segundo se solicitó la autorización al gerente de la empresa telefónica para aplicar el instrumento de reelección de información.
- Tercero se procedió a aplicar el instrumento de recolección de información.
- Cuarto se inició enumerando, codificando y descargar los datos a Excel con la cual analizaremos la información recolectada.

Tratamiento de datos

En el tratamiento de datos se utilizó las herramientas informáticas de Excel y SPSS con la cual analizo la información y se contrasto las hipótesis planteadas, estas herramientas permitió graficar estadísticamente la información.

Tabla 2

Categoría de análisis para interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

VALOR	NIVEL DE CORRELACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-07 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
0.2 a 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptación de Sampieri y Batista (2016).

3.5. Presentación de datos

Los datos que se obtuvieron son analizados e interpretados y presentados en tablas y figuras cada una de ellas con sus respectivas interpretaciones.

CAPITULO IV

RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados alcanzados en figuras y tablas cada una de ellas con sus respectivas interpretaciones.

4.1. Resultado

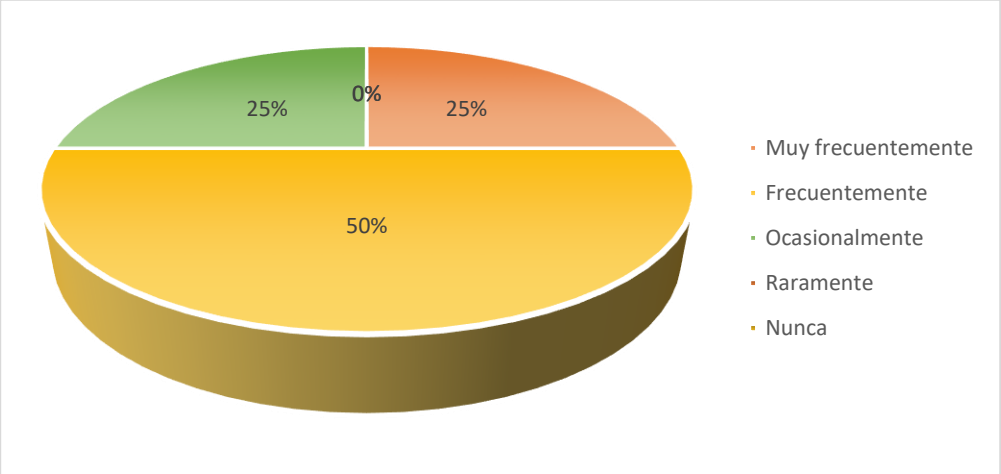
4.1.1. Primera variable de investigación – Gestión por proceso

Dimensión Nº 1: Planificar

Interpretación: Los resultados que se obtuvieron muestran que el 50% de los colaboradores respondieron que frecuentemente la empresa tiene plasmado los procesos a seguir de acuerdo a cada área de trabajo, el 25% indicaron que muy frecuentemente la empresa tiene plasmado los procesos a seguir de acuerdo a cada área de trabajo, mientras que el otro 25% indico que ocasionalmente la empresa tiene plasmado los procesos a seguir de acuerdo a cada área de trabajo.

Figura 4

¿La empresa tiene plasmado los procesos a seguir de acuerdo a cada área de trabajo?

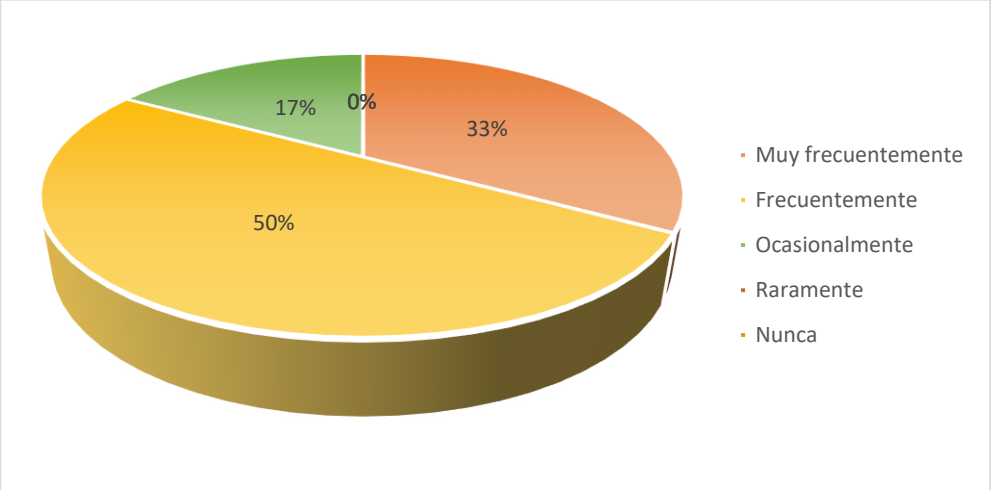


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 50% de los colaboradores dijeron que frecuentemente los procesos actuales establecidos permiten que los trabajadores brinden un mejor servicio a sus clientes y dar la solución a las problemáticas, el 33% muy frecuentemente los procesos actuales establecidos permiten que los trabajadores brinden un mejor servicio a sus clientes y dar la solución a las problemáticas y el 17% indicaron que ocasionalmente los procesos actuales establecidos permiten que los trabajadores brinden un mejor servicio a sus clientes y dar la solución a las problemáticas.

Figura 5

¿Los procesos actuales establecidos permiten que los trabajadores brinden un mejor servicio a sus clientes y dar la solución a las problemáticas?

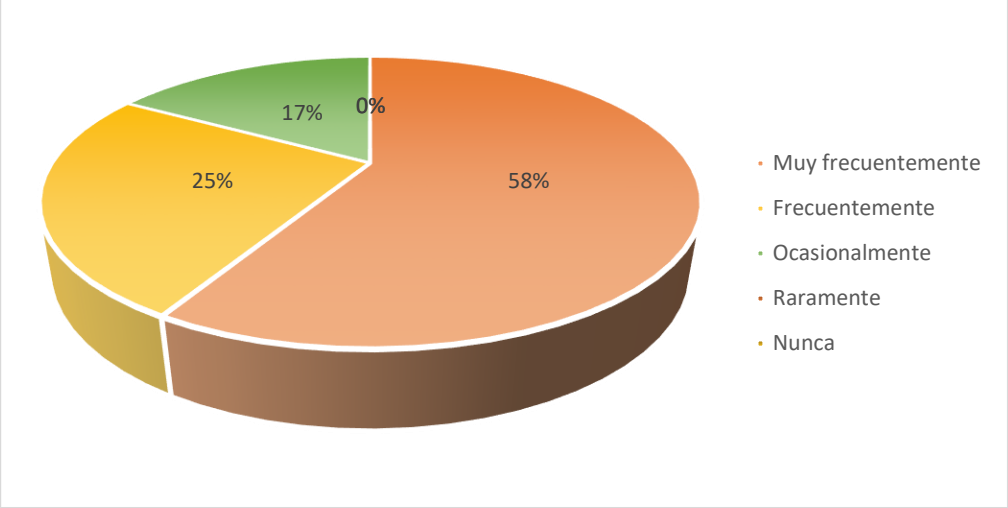


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos fueron que el 58% de los colaboradores respondieron que muy frecuentemente se apoyan en los procesos de la empresa para cumplir sus metas mensuales, el 25% frecuentemente se apoyan en los procesos de la empresa para cumplir sus metas mensuales y el 17 % ocasionalmente se apoyan en los procesos de la empresa para cumplir sus metas mensuales.

Figura 6

¿Te apoyas en los procesos de la empresa para cumplir con tus metas mensuales?

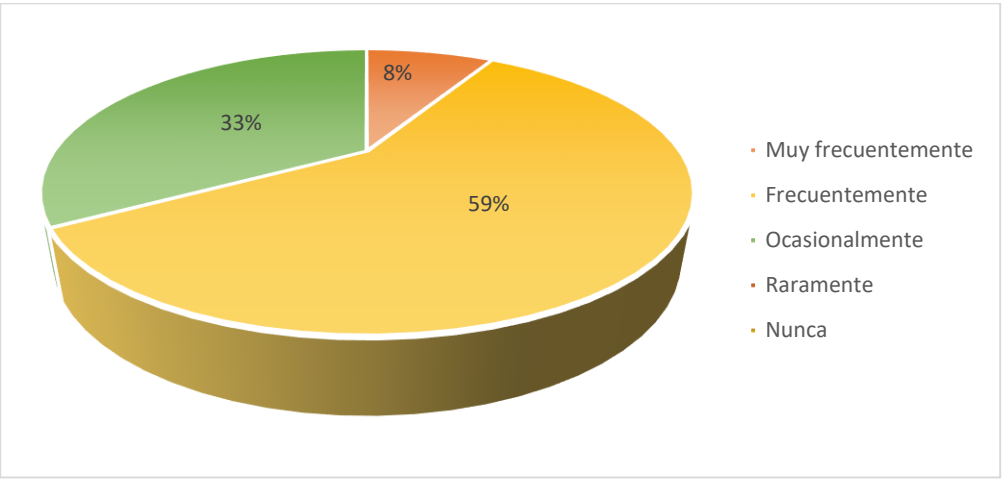


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos nos muestran que él 59% de los colaboradores indicaron que la empresa les dio a conocer los procesos a seguir en el periodo de inducción, el 33% menciono que ocasionalmente la empresa les dio a conocer los procesos a seguir en el periodo de inducción, el 8% muy frecuentemente respondió que la empresa les dio a conocer los procesos a seguir en el periodo de inducción.

Figura 7

¿La empresa les dio a conocer los procesos a seguir en el periodo de inducción?

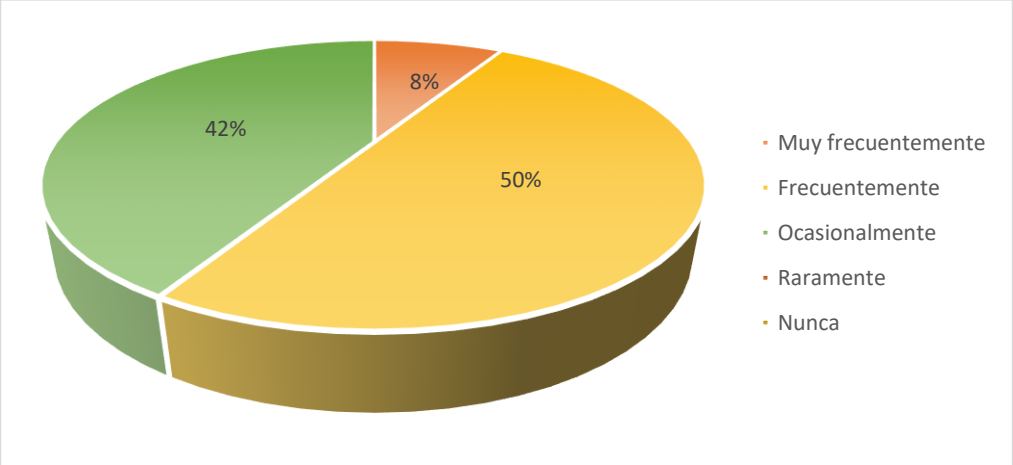


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados que se obtuvieron nos muestran que el 50% de los colaboradores respondieron que durante el proceso de inducción le especificaron como los proceso de la empresa serán tu soporte al momento de efectuar tus labores diarias, el 42% dijo que ocasionalmente durante el proceso de inducción le especificaron como los proceso de la empresa serán tu soporte al momento de efectuar tus labores diarias y el 8% Muy frecuentemente indico que durante el proceso de inducción le especificaron como los proceso de la empresa serán tu soporte al momento de efectuar tus labores diarias.

Figura 8

¿Durante el proceso de inducción te especificaron como los proceso de la empresa serán tu soporte al momento de efectuar tus labores diarias?



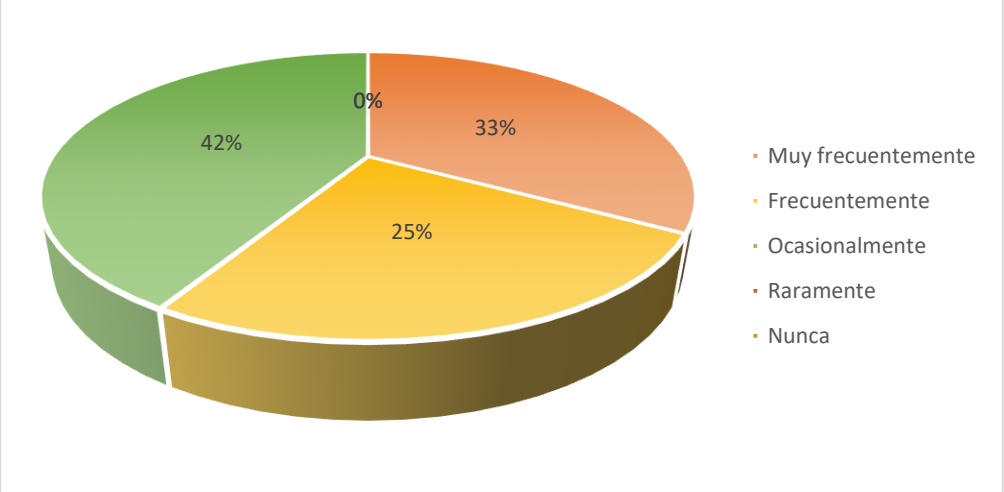
Fuente: Elaboración propia.

Dimensión Nº 2: Hacer

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 42% de los colaboradores encuestados indicaron que ocasionalmente los procesos actuales te permiten efectuar tus funciones de manera satisfactoria, el 33% menciono que muy frecuentemente los procesos actuales te permiten efectuar tus funciones de manera satisfactoria y el 25 % dijo que frecuentemente los procesos actuales te permiten efectuar tus funciones de manera satisfactoria.

Figura 9

¿Los procesos actuales te permiten efectuar tus funciones de manera satisfactoria?

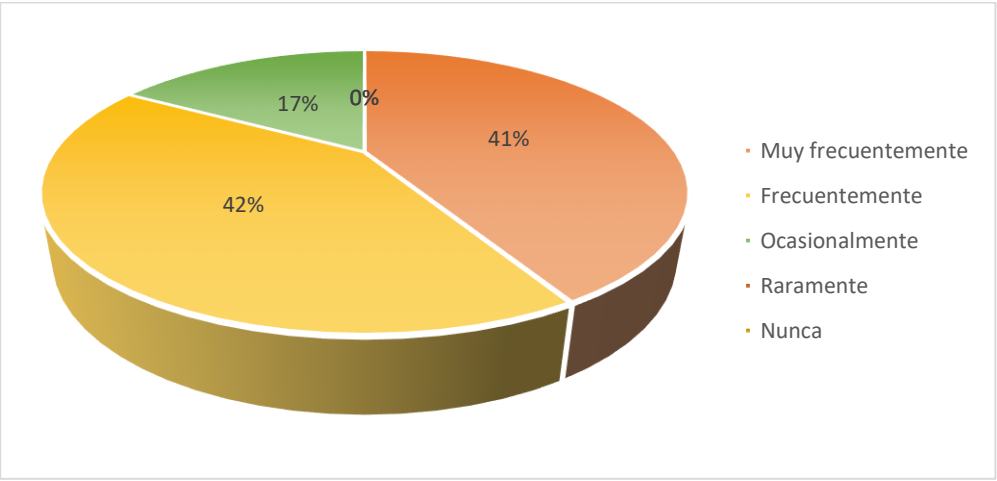


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que 42% de los colaboradores respondieron que frecuentemente los procesos le permiten tener un mejor desempeño en tu área de trabajo, 41% menciono que muy frecuentemente los procesos le permiten tener un mejor desempeño en tu área de trabajo y el 17% preciso que ocasionalmente los procesos le permiten tener un mejor desempeño en tu área de trabajo.

Figura 10

¿Crees que los procesos te permiten tener un mejor desempeño en tu area de trabajo?

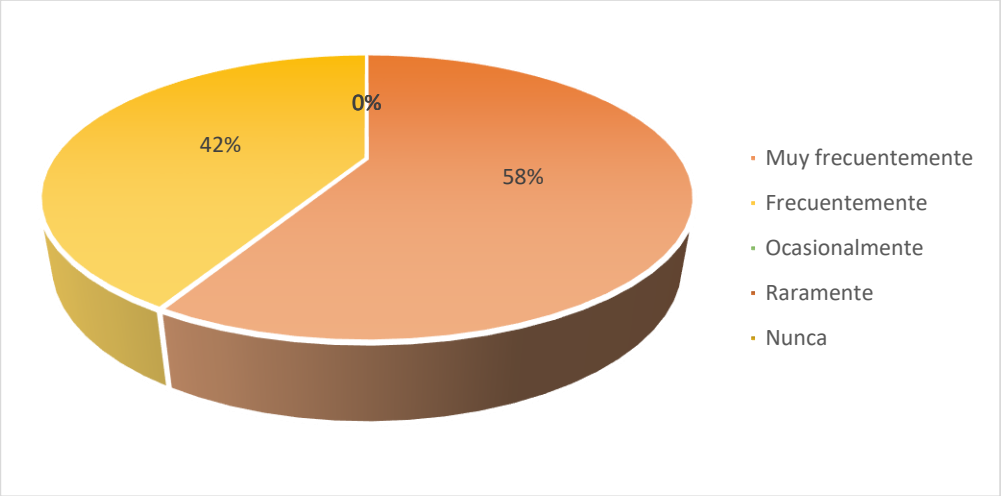


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 58% de los colaboradores respondieron que muy frecuentemente que responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva Consideras que la gestión por procesos es una herramienta de soporte que te permite a ser un mejor colaborador, el 42% dijo que frecuentemente que responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva Consideras que la gestión por procesos es una herramienta de soporte que te permite a ser un mejor colaborador.

Figura 11

¿Los responsables de los procesos cumplen con su rol de manera efectiva Consideras que la gestión por procesos es una herramienta de soporte que te permite a ser un mejor colaborador?



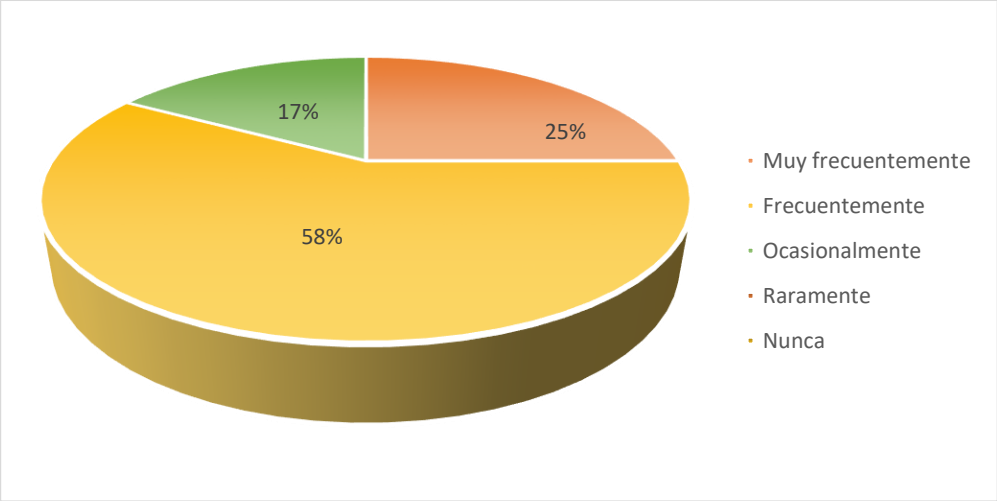
Fuente: Elaboración propia.

Dimensión Nº 3: Verificar

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 58% de los colaboradores respondió que frecuentemente la gestión por procesos de la empresa permite verificar constante del cumplimiento de las tareas, el 25% menciono que muy frecuentemente la gestión por procesos de la empresa permite verificar constante del cumplimiento de las tareas y el 17% respondió que ocasionalmente la gestión por procesos de la empresa permite verificar constante del cumplimiento de las tareas.

Figura 12

¿La gestión por procesos de la empresa permite verificar constante del cumplimiento de las tareas?

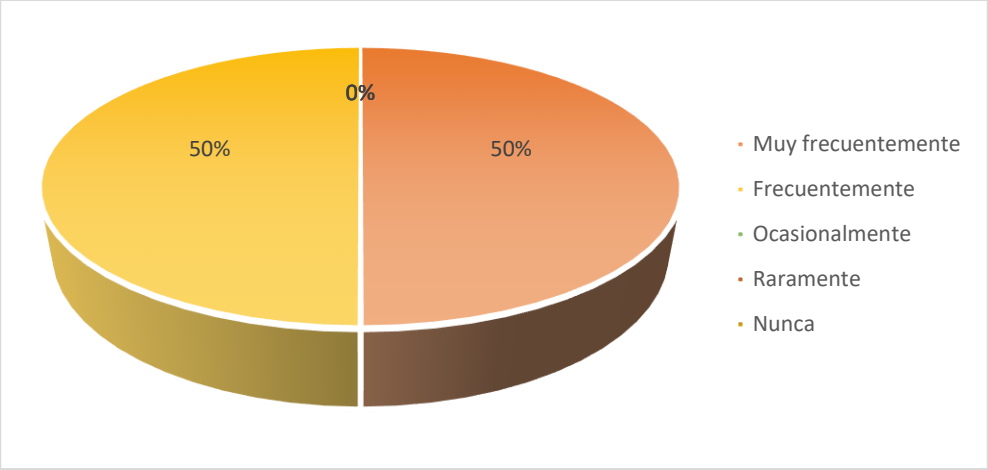


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados que se obtuvieron muestran que el 50% de los colaboradores respondieron que muy frecuentemente una buena gestión de los procesos permite tener obtener mejores resultados y el otro 50% menciono que frecuentemente una buena gestión de los procesos permite tener obtener mejores resultados.

Figura 13

¿Consideras que una buena gestión de los procesos permite tener obtener mejores resultados?

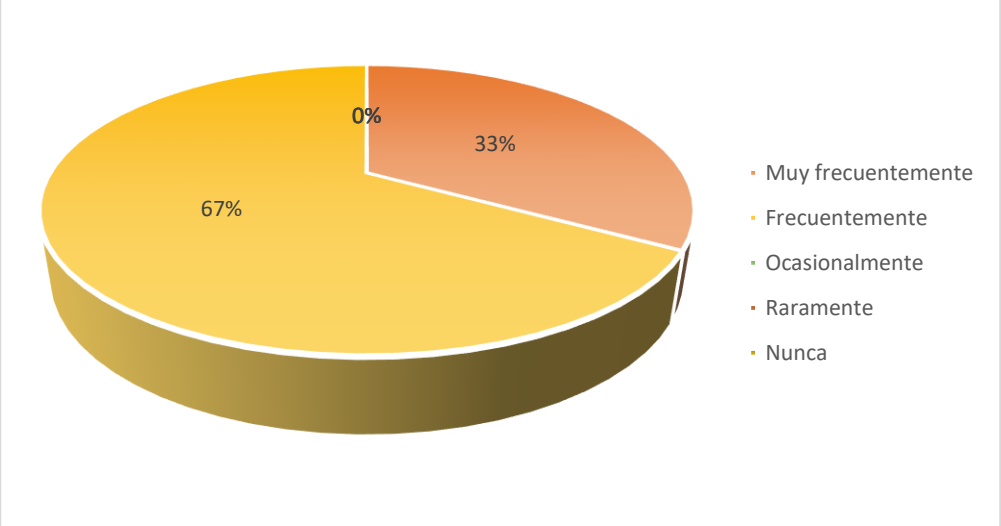


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos nos indican que el 67% de los colaboradores respondieron que frecuentemente la eficacia de la gestión de procesos permite obtener mejores resultados y el 33% menciono que muy frecuentemente la eficacia de la gestión de procesos permite obtener mejores resultados.

Figura 14

¿Cree usted que la eficacia de la gestión de procesos permite obtener mejores resultados?



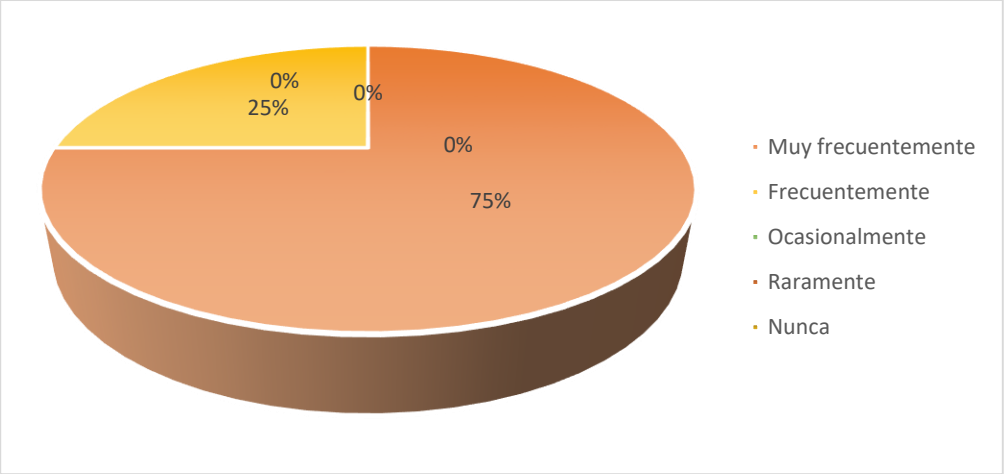
Fuente: Elaboración propia.

Dimensión Nº 4: Actuar

Interpretación: Los resultados que se obtuvieron indican que el 75% de los colaboradores respondieron que muy frecuentemente una óptima gestión de procesos permite tomar medidas correctivas frente a posibles problemas que afecten el cumplimiento de metas y el 25% menciono que frecuentemente una óptima gestión de procesos permite tomar medidas correctivas frente a posibles problemas que afecten el cumplimiento de metas.

Figura 15

¿Consideras que una óptima gestión de procesos permite tomar medidas correctivas frente a posibles problemas que afecten el cumplimiento de metas?

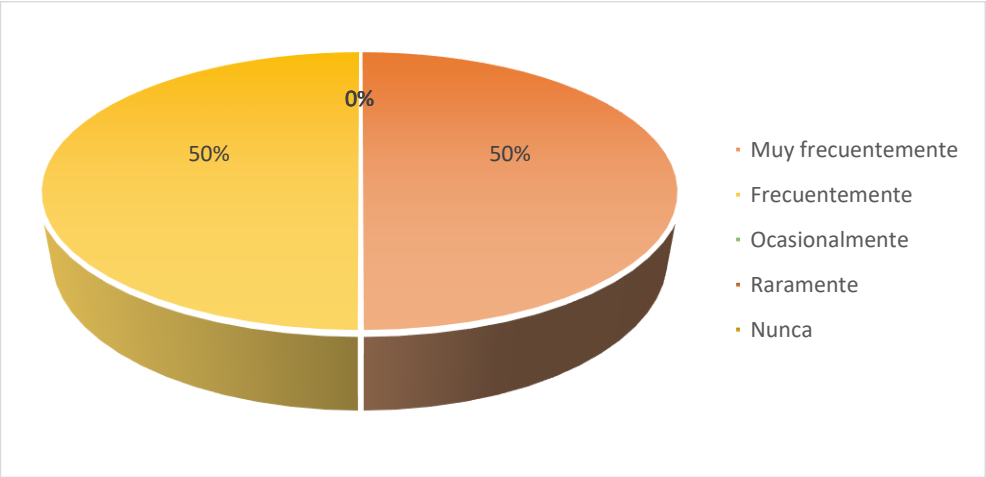


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados que se obtuvieron muestran que el 50% de los colaboradores respondieron que muy frecuentemente estar constantemente mejorando los procesos de la empresa permite cumplir con las expectativas de los clientes y el otro 50% menciono que frecuentemente estar constantemente mejorando los procesos de la empresa permite cumplir con las expectativas de los clientes.

Figura 16

¿ Consideras que estar constantemente mejorando los procesos de la empresa permiten cumplir con las expectativas de los clientes?



Fuente: Elaboración propia.

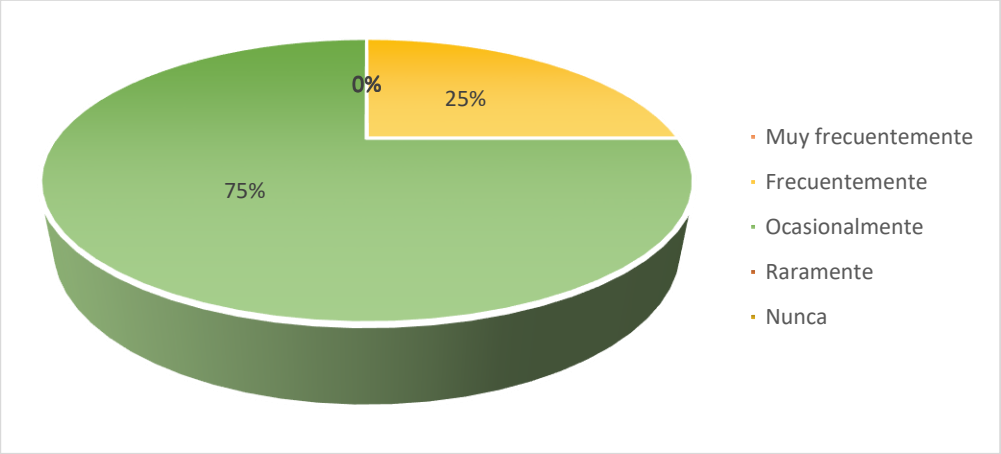
4.1.2. Segunda variable de estudio - Producción

Dimensión Nº 5: Eficiencia

Interpretación: Los resultados alcanzados nos muestran que el 75% de los colaboradores respondieron que ocasionalmente tienes claro cuáles son los objetivos de la empresa y el 25% frecuentemente tienes claro cuáles son los objetivos de la empresa.

Figura 17

¿Tienes claro cuáles son los objetivos de la empresa?

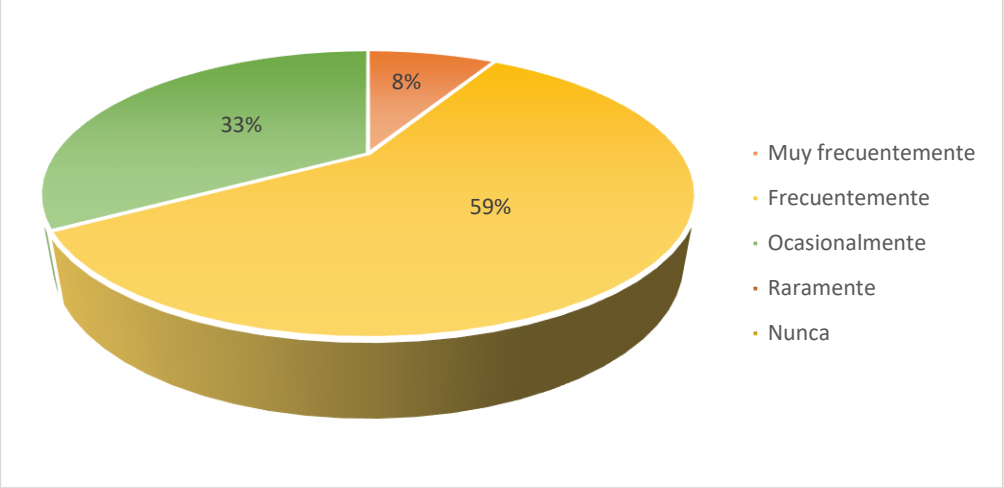


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 59% de los colaboradores consideras que frecuentemente los objetivos de la empresa son alcanzables y medibles, el 33% ocasionalmente consideras que los objetivos de la empresa son alcanzables y medibles y el 8% de muy frecuentemente consideras que los objetivos de la empresa son alcanzables y medibles.

Figura 18

¿Consideras que los objetivos de la empresa son alcanzables y medibles?

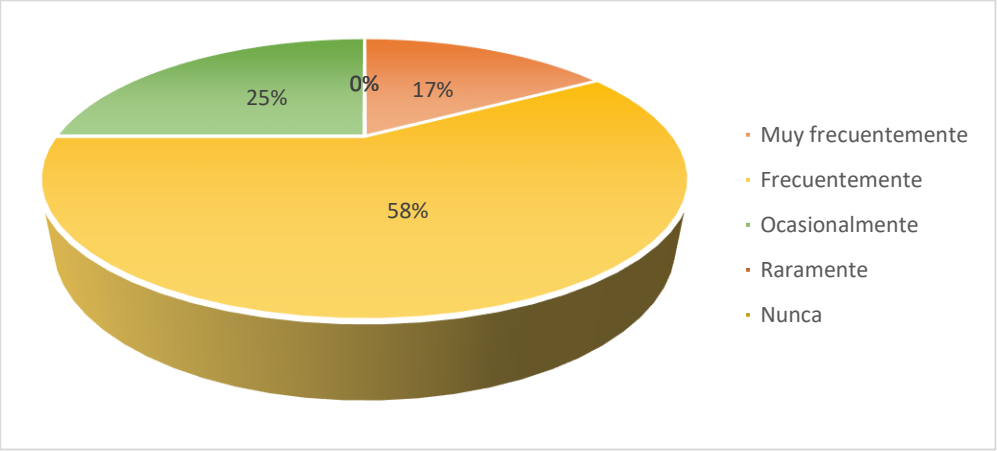


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 58% de los colaboradores frecuentemente se consideran como un colaborador que efectúa su trabajo de manera responsable y busca solucionar las problemáticas que se presenten, el 25% ocasionalmente se considera como un colaborador que efectúa su trabajo de manera responsable y busca solucionar las problemáticas que se presenten y el 17% muy frecuentemente se considera como un colaborador que efectúa su trabajo de manera responsable y busca solucionar las problemáticas que se presenten.

Figura 19

¿Te consideras un colaborador que efectúa su trabajo de manera responsable y busca solucionar las problemáticas que se presenten?

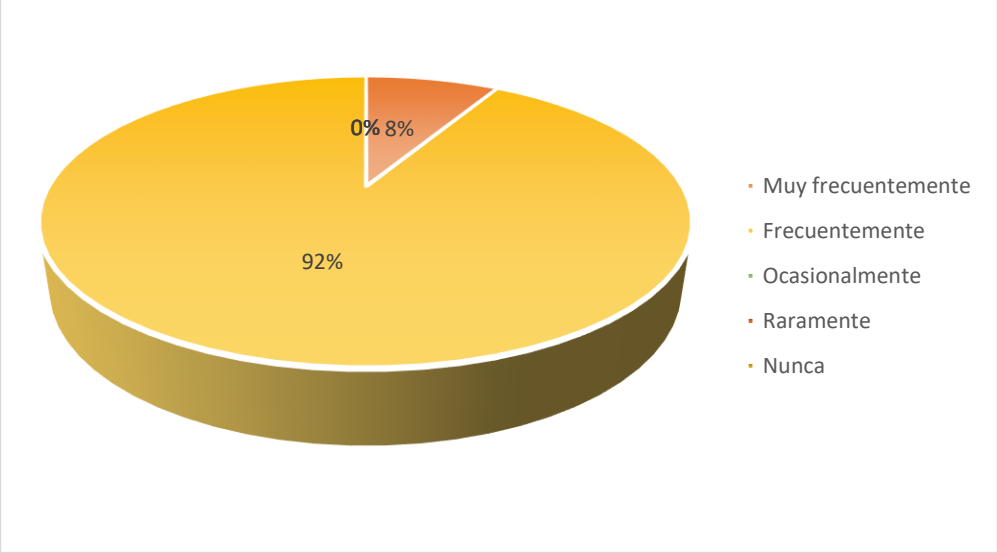


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados que se obtuvieron nos muestran que el 92% de los colaboradores respondieron que frecuentemente en las reuniones de cumplimiento de metas participas proponiendo nuevas estrategias de trabajo para cumplir con los objetivos, el 8% muy frecuentemente en las reuniones de cumplimiento de metas participas proponiendo nuevas estrategias de trabajo para cumplir con los objetivos.

Figura 20

¿En las reuniones de cumplimiento de metas participas proponiendo nuevas estrategias de trabajo para cumplir con los objetivos?



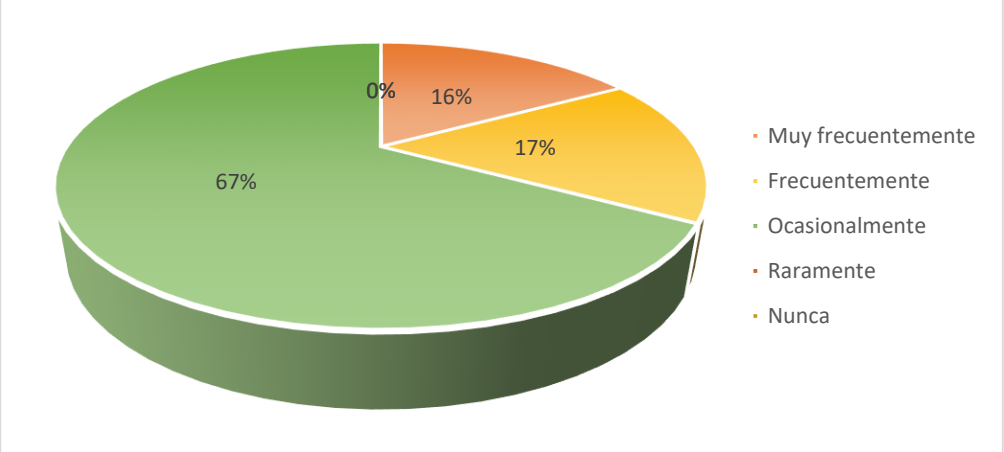
Fuente: Elaboración propia.

Dimensión Nº 6: Eficacia

Interpretación: Los resultados que se obtuvieron muestran que el 67% de los colaboradores respondieron que ocasionalmente cumplen con las metas de ventas establecidas al mes, el 17% menciono que frecuentemente cumplen con las metas de ventas establecidas al mes y el 16% muy frecuentemente cumplen con las metas de ventas establecidas al mes.

Figura 21

¿Cumples con las metas de ventas establecidas al mes?

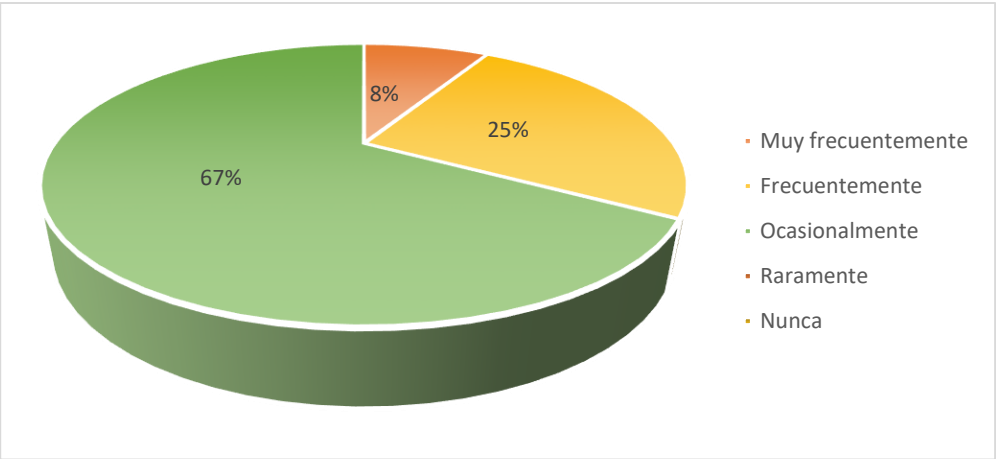


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 67% de los colaboradores respondieron que ocasionalmente se considera un colaborador imprescindible para la empresa dado tus capacidades comerciales, el 25% frecuentemente se considera un colaborador imprescindible para la empresa dado tus capacidades comerciales y el 8% muy frecuentemente se considera un colaborador imprescindible para la empresa dado tus capacidades comerciales.

Figura 22

¿Consideras que eres un colaborador imprescindible para la empresa dado tus capacidades comerciales?

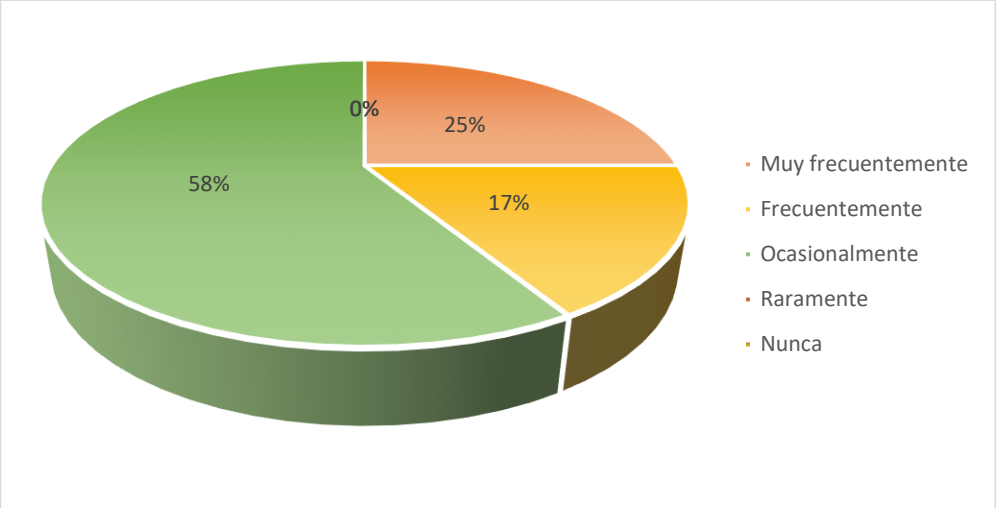


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados que se alcanzaron fueron que el 58% de los colaboradores respondieron que ocasionalmente crees que ser competitivo te califica como un colaborador eficaz, el 25% muy frecuentemente crees que ser competitivo te califica como un colaborador eficaz y el 17% frecuentemente crees que ser competitivo te califica como un colaborador eficaz.

Figura 23

¿Crees que ser competitivo te califica como un colaborador eficaz?



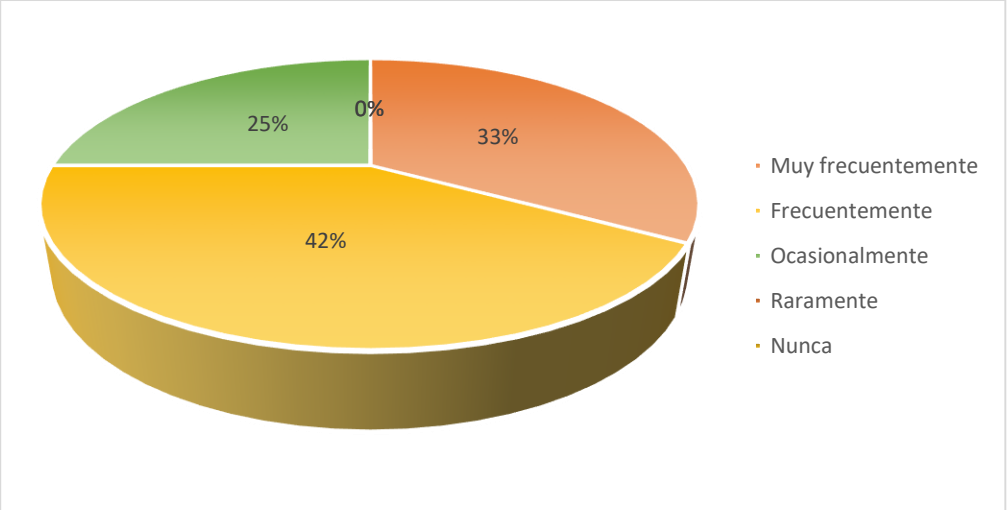
Fuente: Elaboración propia.

Dimensión Nº 7: Efectividad

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 42% de los colaboradores respondieron que frecuentemente tienen las capacidades para poder brindar soluciones a las problemáticas laborales, 33% muy frecuentemente tienen las capacidades para poder brindar soluciones a las problemáticas laborales y el 25% tienen las capacidades para poder brindar soluciones a las problemáticas laborales.

Figura 24

¿Tienes las capacidades para poder brindar soluciones a las problemáticas laborales?

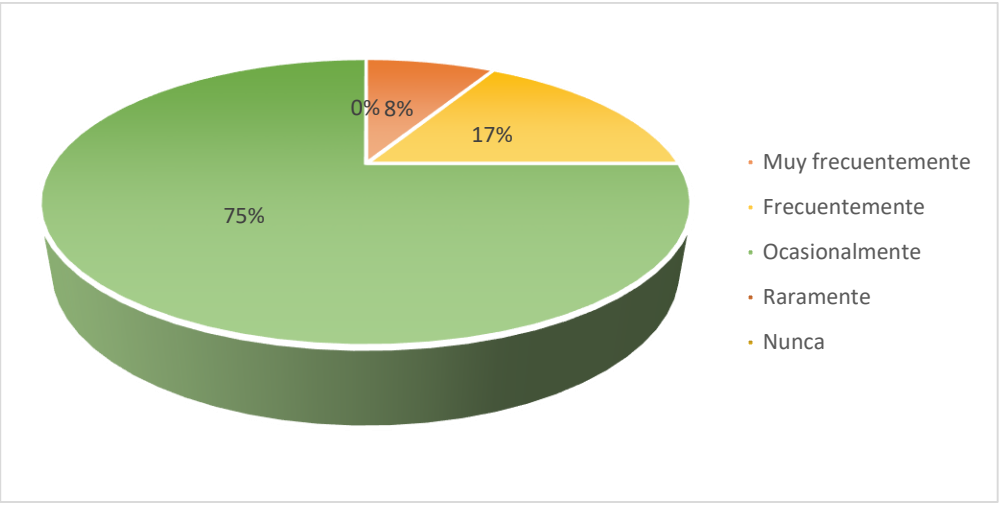


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 75% de los colaboradores respondieron que ocasionalmente se sienten identificados con las metas de la empresa, el 17% frecuentemente se siente identificado con las metas de la empresa y el 8% muy frecuentemente se siente identificado con la metas de la empresa.

Figura 25

¿Te sientes identificado con las metas de la empresa?

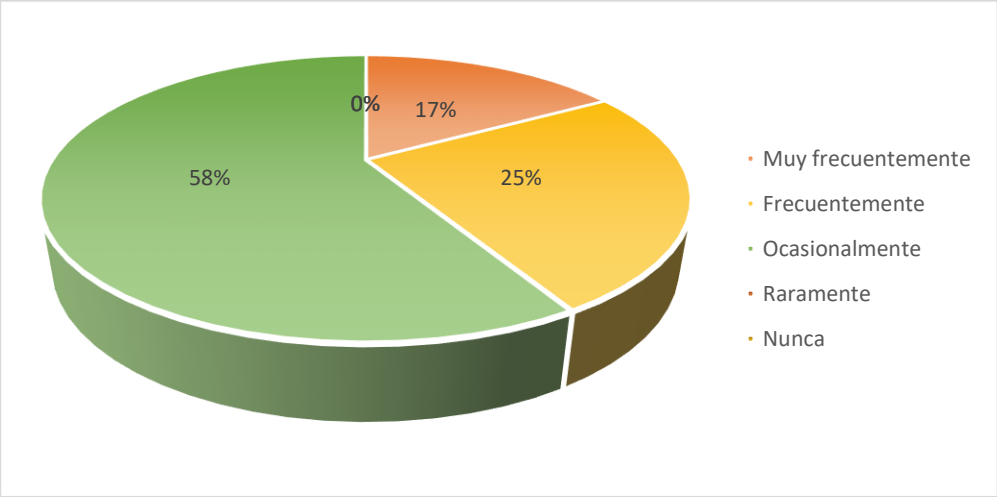


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 58% de los colaboradores respondieron que ocasionalmente las metas que le asignan los cumplen en el tiempo establecido, el 25% frecuentemente las metas que le asignan los cumplen en el tiempo establecido y el 17% muy frecuentemente las metas que le asignan los cumplen en el tiempo establecido.

Figura 26

¿Las metas que te asignan los cumples en el tiempo establecido?

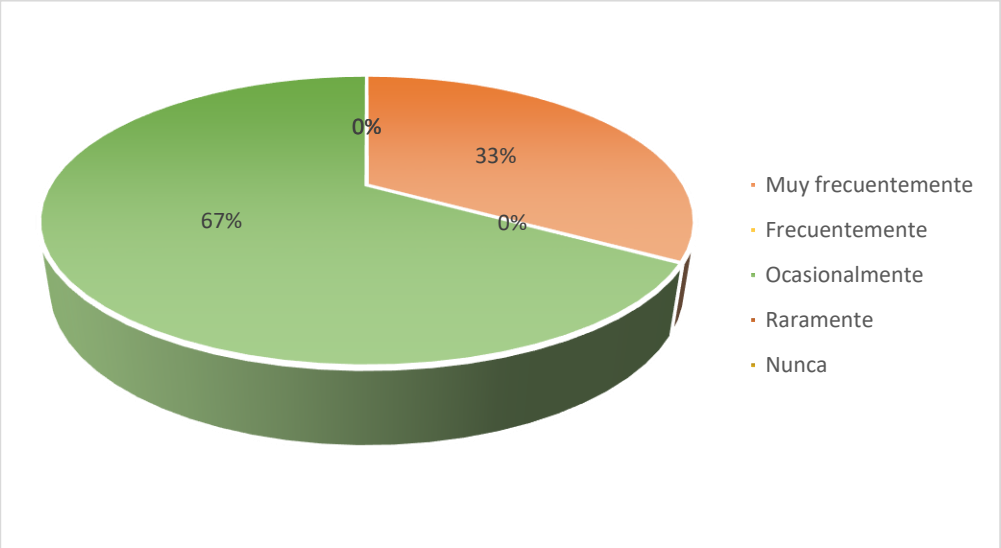


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 67% ocasionalmente consideras que alcanzar las metas en n el menor tiempo te califica como un colaborador competitivo, mientras que el 33% muy frecuentemente consideras que alcanzar las metas en n el menor tiempo te califica como un colaborador competitivo.

Figura 27

¿Consideras que alcanzar las metas en n el menor tiempo te califica como un colaborador competitivo?



Fuente: Elaboración propia.

4.2. Contrastación de la hipótesis

4.2.1. Hipótesis general de la investigación

La gestión por procesos tiene relación significativamente con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa – 2021.

- **Primer paso: planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Hi)**

  ***Hipótesis nula*:** La gestión por procesos no tiene relación significativamente con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021.

  - Ho: p ≠0

  ***Hipótesis alterna*:** La gestión por procesos tiene relación significativamente con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021.

  - H1: p ≤ 0

- **Segundo paso : establecimiento del nivel de significancia**

  Para la investigación el nivel de significancia es α=0.05, con una

confiabilidad del 95%.

- **Tercer paso: establecimiento de la función de prueba.**

  La prueba de correlación se realizó mediante el Rho de Spearman.

- **Cuarto paso: establecimiento de la regla de decisión.**

  Se rechaza la hipótesis nula cuando el nivel de significación observada “p” es < que α.

  No se rechaza la hipótesis nula cuando el nivel de significancia observada “p” es > que α.

- **Quinto paso: Cálculo**

  En la siguiente tabla se muestra la correlación para una muestra de 12 en la cual se aprecia que una vez aplicado el estadístico rho dio como resultado un 0.745 lo que indica una correlación entre ambas variables de estudio.

Tabla 3

Correlaciones entre la gestión por procesos y la productividad

			Gestión por procesos	Productividad
Rho de Spearman	**Gestión por procesos**	Coeficiente de correlación	1,000	,745
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	12	12
	Productividad	Coeficiente de correlación	,745	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	12	12

Fuente: Elaboración propia.

- **Sexto paso: Conclusión**

  Se concluye que la gestión por procesos tiene relación significativa con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021, con un rho de Spearman 0.745* lo que indica una correlación positiva alta, además el nivel de significancia 0.000 por lo cual se rechaza la hipótesis nula de la investigación y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.2. Hipótesis especifica 1

Existe relación entre la gestión por procesos y la eficiencia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021.

- **Primer paso: planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Hi)**

  ***Hipótesis nula*:** NO Existe relación entre la gestión por procesos y la eficiencia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021.

  - Ho: $p \neq 0$

  ***Hipótesis alterna*:** Existe relación entre la gestión por procesos y la eficiencia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021.

  - H1: $p \leq 0$

- **Segundo paso : establecimiento del nivel de significancia**

  Para la investigación el nivel de significancia es $\alpha=0.05$, con una confiabilidad del 95%.

- **Tercer paso: establecimiento de la función de prueba.**

  La prueba de correlación se realizó mediante el Rho de Spearman.

- **Cuarto paso: establecimiento de la regla de decisión.**

  Se rechaza la hipótesis nula cuando el nivel de significación observada “p” es < que α.

  No se rechaza la hipótesis nula cuando el nivel de significancia observada “p” es > que α.

- **Quinto paso: Cálculo**

  En la siguiente tabla se muestra la correlación para una muestra de 12 en la cual se aprecia que una vez aplicado el estadístico rho dio como resultado un 0.603 lo que indica una correlación entre ambas variables de estudio.

Tabla 4

Correlaciones entre la gestión por procesos y la eficiencia

			Gestión por procesos	Eficiencia
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,603
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	12	12
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,603	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	12	12

Fuente: Elaboración propia.

- **Sexto paso: Conclusión**

  Se concluye que existe relación entre la gestión por procesos y la eficiencia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021, con un rho de Spearman 0.603* lo que indica una correlación positiva mediana, además el nivel de significancia 0.000 por lo cual se rechaza la hipótesis nula de la investigación y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.3. Hipótesis especifica 2

Existe relación entre la gestión por procesos y la eficacia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021.

- **Primer paso: planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Hi)**

  ***Hipótesis nula*:** NO existe relación entre la gestión por procesos y la eficacia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021.

  - Ho: $p \neq 0$

  ***Hipótesis alterna*:** Existe relación entre la gestión por procesos y la eficacia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021.

  - H1: $p \leq 0$

- **Segundo paso : establecimiento del nivel de significancia**

  Para la investigación el nivel de significancia es $\alpha=0.05$, con una

confiabilidad del 95%.

- **Tercer paso: establecimiento de la función de prueba.**

  La prueba de correlación se realizó mediante el Rho de Spearman.

- **Cuarto paso: establecimiento de la regla de decisión.**

  Se rechaza la hipótesis nula cuando el nivel de significación observada “p” es < que α.

  No se rechaza la hipótesis nula cuando el nivel de significancia observada “p” es > que α.

- **Quinto paso: Cálculo**

  En la siguiente tabla se muestra la correlación para una muestra de 12 en la cual se aprecia que una vez aplicado el estadístico rho dio como resultado un 0.532 lo que indica una correlación entre ambas variables de estudio.

Tabla 5

Correlaciones entre la gestión por procesos y la eficacia

			Gestión por procesos	**Eficacia**
Rho de Spearman	**Gestión por procesos**	Coeficiente de correlación	1,000	,532
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	12	12
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,532	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	12	12

Fuente: Elaboración propia.

- **Sexto paso: Conclusión**

  Se concluye que existe relación entre la gestión por procesos y la eficacia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021, con un rho de Spearman 0.532 lo que indica una correlación positiva mediana, además el nivel de significancia 0.000 por lo cual se rechaza la hipótesis nula de la investigación y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.4. Hipótesis especifica 3

Existe relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa – 2021.

- **Primer paso: planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Hi)**

  ***Hipótesis nula*:** NO existe relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa – 2021.

  - Ho: $p \neq 0$

  ***Hipótesis alterna*:** Existe relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa – 2021.

  - H1: $p \leq 0$

- **Segundo paso : establecimiento del nivel de significancia**

  Para la investigación el nivel de significancia es $\alpha=0.05$, con una confiabilidad del 95%.

- **Tercer paso: establecimiento de la función de prueba.**

  La prueba de correlación se realizó mediante el Rho de Spearman.

- **Cuarto paso: establecimiento de la regla de decisión.**

  Se rechaza la hipótesis nula cuando el nivel de significación observada “p” es < que α.

  No se rechaza la hipótesis nula cuando el nivel de significancia observada “p” es > que α.

- **Quinto paso: Cálculo**

  En la siguiente tabla se muestra la correlación para una muestra de 12 en la cual se aprecia que una vez aplicado el estadístico rho dio como resultado un 0.701 lo que indica una correlación entre ambas variables de estudio.

Tabla 6

Correlaciones entre la gestión por procesos y la efectividad

			Gestión por procesos	Efectividad
Rho de Spearman	**Gestión por procesos**	Coeficiente de correlación	1,000	,701
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	12	12
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,701	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	12	12

Fuente: Elaboración propia.

- **Sexto paso: Conclusión**

  Se concluye que existe relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa – 2021, con un rho de Spearman 0.701 lo que indica una correlación positiva alta, además el nivel de significancia 0.000 por lo cual se rechaza la hipótesis nula de la investigación y se acepta la hipótesis alterna.

  .

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

En la investigación el objetivo general fue Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa- 2021, mediante los resultados obtenidos se determinó que existe relación positiva alta entre las variables de estudio, dado que el resultado obtenido aplicando el rho de Spearman 0.745*, coincidiendo con los resultados de Soto (2018) en su investigación “Diseño de modelo de gestión por procesos para el centro de investigación en modelos de gestión y sistemas informáticos de la ESPOCH” en la que indico que una buena gestión de los procesos permitió mejorar la articulación de los trabajos ahorrando recursos de la empresa, de la misma manera Silva (2013) en su investigación “Aplicación de gestión por procesos, como herramientas de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira Chile 2013” en la que los resultados obtenidos permitieron que el hospital se interesara por la gestión or procesos poniendo en prácticas las herramientas de gestión entono al sistema de salud.

Por su parte el investigador Zevallos (2020) en su investigación “ el modelo de gestión por proceso y su impacto en los préstamos Hipotecarios del BANBIF – Oficina Huancayo” indico que la gestión por procesos es una excelente herramienta para el logro de los objetivos de los préstamos hipotecarios del Banbif, además que los procesos están orientados a satisfacer las necesidades del cliente, de la misma manera Ramírez (2020) en su investigación “Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de proyectos de la empresa grupo Strategys S.A.C. 2020”, diseño una propuesta de mejora de los proceso de la empresa con a que busco estandarizar los procesos operativos, así mismo elaboro un mapa de procesos con la que busco mejorar la productividad de la empresa.

En cuanto al investigador Beivis, José, Wilson, Et ,Al (2022), en su investigación “Gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la municipalidad distrital de Yarinacocha, Pucallpa 2018” en la que tuvo como resultado que la influencia de la gestión en la dirección de los proceso es significativa de la misma manera la influencia de gestión en el control de procesos es significativa con un nivel de confiabilidad del 95%, por su parte Dávila, Gonzales y et al (2021) en su investigación “La inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de electro Ucayali, 2020” en la que el rho de Spearman fue de 0.457 lo que indica que los trabajadores que conocen y gestionan sus emociones y de sus compañeros de trabajo aseguran una buena relación con la productividad laboral.

CONCLUSIONES

- La hipótesis general de investigación fue determinar si la gestión por procesos tiene relación significativamente con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021, puesto que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.745 , lo que evidencia la existencia de una correlación positiva alta. además, el p= 0.000 siendo esta menor al α, por lo cual se rechaza la Ho y acepta la Hi.
- Con referencia a la primera hipótesis especifica fue determinar si Existe relación entre la gestión por procesos y la eficiencia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021, puesto que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.603, lo que evidencia la existencia de una correlación positiva alta. además, el p= 0.000 siendo esta menor al α, por lo cual se rechaza la Ho y acepta la Hi.
- En cuanto a la segunda hipótesis de investigación fue determinar Existe relación entre la gestión por procesos y la eficacia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021, dado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.532, lo que evidencia la existencia de una correlación positiva alta. además, el p= 0.000 siendo esta menor al α, por lo cual se rechaza la Ho y acepta la Hi.
- Con respecto a la tercera hipótesis especifica fue determinar si existe relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa – 2021, ya que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.745 , lo que evidencia la existencia de una correlación positiva alta. además, el p= 0.000 siendo esta menor al α, por lo cual se rechaza la Ho y acepta la Hi.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son:

- Se recomienda a la empresa telefónica de Pucallpa estar contantemente aplicando la mejora de los procesos con la cual se puedan mejorar su productividad y desde el momento de la inducción de sus colaboradores indicarles como los procesos son el soporte que les permitirá efectuar sus labores de manera eficiente.
- Se recomienda hacer una verificación del cumplimiento de los objetivos empresariales para ver el nivel de productividad de los colaboradores y cuáles son los procesos que impiden el cumplimiento de las metas establecidas y como se debe mejorar conjuntamente con el área de informática.
- Se recomienda que los procesos del área de atención al cliente estén constantemente mejorando, debido a que esta área es la cara de la empresa y dice mucho de la gestión de la empresa porque a través de ella el cliente se lleva la mejor o peor experiencia, es por ello, que sus procesos deben facilitar el trabajo de los colaboradores y de este modo brindar un buen servicio.
- También se recomienda efectuar una buena planificación, ejecución, verificación y control de los procesos operativos de la empresa con el fin de mejorar sus niveles de producción de manera eficiente, efectiva y eficaz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudelo, L. (2015), Gestión por proceso. Segunda edición. Colombia: ICNTEC.

Alonso, C. (2014) Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. Ingeniería Industrial.

Beivis, José, Wilson, Et. Al (2022), Gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la municipalidad distrital de Yarinacocha, Pucallpa 2018, Universidad Nacional de Ucayali- Perú.

Criollo (2019) Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS E.I.R.L. en el área de producción.

Dávila, Gonzales y et al (20121) La inteligencia emocional y la producción laboral de los trabajador Ucayali, 2020. Universidad Nacional de Ucayali- Perú.

Ferrada, C. (2013), Mejora continua de sistema de gestión. Chile. Ed. DNv.

Fleitas y Alfonso (2016) Una gestión Universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso. Revista Electrónica Educare.

Hernández, Fernández y et al (2010) Metodología de la Investigación. Quinta edición. México D.F. Mc Graw Hill.

Hernández R (2010), Método de investigación, segunda edición. McGraw- Hill. México. D.F.

Hernández, R. (2010) Metodología de la investigación. México: McGraw HILL. 6TA. Ed.

Hernández R. (2014) Metodología de la investigación. México. McGraw Hill, sexta. ed.

Hernández R., Fernández, C. y Baptista L. (2006) Metodología de la investigación. México. McGraw Hill/ Interamericana editores.

Moreno (2018) Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario en una empresa del sector minería y construcción, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC.

Munch, L. (2015) Calidad y mejora continua. Principios para la competitividad y la productividad. Tercera edición. España: Trillas.

Palacios (2019) Aplicación de un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad y productividad de un producto de una empresa procesadora de alimentos balanceados.

Pérez J. (2016), Gestión por proceso. Quinta edición. España. Ed. ESIC.

Ponce (2016) Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad de una empresa textil.

Potter (1998) Ser competitivo. España. Deusto. Noven edición.

Prokopenko (1989) La gestión de la productividad. Primera edición, OIT. ED. Ginebra.

Ramírez (2020) Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de proyectos de la empresa grupo Strategys. S.A.C. 2020, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú.

Reig, Enrique (2015) La productividad en la empresa. Lecciones para ser las eficiente y competitivo. España. Ed. Mef.

Silva (2013) Aplicación de gestión por procesos como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira- Chile 2016- Chile.

Sosa (2018) Diseño de modelo de gestión por procesos parra el centro de investigación en modelos de gestión y sistemas informáticos de la ESPOCH. de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la Ciudad de Riobamba.

Soto (2018) Diseño de modelo de gestión por procesos parra en el centro de investigación en modelos de gestión y sistemas informáticos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la ciudad de Riobamba.

Tamayo y Tamayo (2001) El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa México.

Universidad Tec Virtual (2012) Circulo tec en line con tu desarrollo. México: Tec. Virtual.

Zevallos (2020) El modelo de gestión por procesos y su impacto en los préstamos hipotecarios del BANBIF – Oficina Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú, Junín – Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

"LA GESTION POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DEL ARE DE ATENCION AL CLIENTE DE TELEFONICA PUCALLPA – 2021"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo General	Hipótesis General				
¿Cómo la gestión por procesos se relación con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa-2021?	Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021	La gestión por procesos tiene relación significativamente con la productividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021	**VARIABLE (X)** Gestión por proceso	X1: Planificar	X1.1. Establecer metas X1.2. Definir métodos para cumplir las metas X1.3. Inducción	• **Sistema de métodos** **Método general:** Descriptivo - Inductivo • **Configuración científica** **Tipo de investigación:** Básica **Nivel de la investigación:** Correlacional **Diseño de la investigación:** No Experimental **Enfoque de la investigación:** Cuantitativa • **Población y muestra** **Población:** estuvo conformada por los pacientes por el total de colaboradores de la área de atención al cliente de Telefónica Pucallpa **Muestra:** censal abarcamos a toda la población es decir a los 12 colaboradores del área de atención al cliente telefónica Pucallpa. • **Técnicas e instrumentos de recolección de datos** **Técnicas:** Encuesta **Instrumentos:** cuestionario, **Técnicas de procesamiento de datos:** Se efectuó mediante la estadística descriptiva y se usará la herramienta Excel y Spss para procesar y analizar los resultados. **6 pasos en la prueba de hipótesis**
				X2: Hacer	X2.1 Efectuar el trabajo	
				X3: Verificar	X3.1. Comprobar los resultados de las tareas.	
				X4: Actuar	X4.1.Tomar acciones correctivas.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis especificas				
¿En qué medida se relación la gestión por procesos con la eficiencia del área de atención al cliente de telefónica - 2021?	Establecer la relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021	Existe relación entre la gestión por procesos y la eficiencia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa - 2021	**VARIABLE (Y)** Productividad	Y1: Eficiencia	Y1.1. Orientación al cumplimiento de objetivos Y1.2. Proactividad en el desarrollo del trabajo	
¿En qué medida se relaciona la gestión por proceso con la eficacia del área de atención al cliente de telefónica- 2021?	Determinar la relación entre la gestión por proceso y la eficacia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021	Existe relación entre la gestión por procesos y la eficacia del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021		Y2: Eficacia	Y2.1. ventas realizadas Y2.2. Competitividad de los trabajadores	
¿En qué medida se relaciona la gestión por proceso con la efectividad del área de atención al cliente de telefónica -2021?	Determinar la relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa -2021	Existe relación entre la gestión por proceso y la efectividad del área de atención al cliente de telefónica Pucallpa – 2021.		Y3: Efectividad	Y3.1. Solución de problemas Y3 metas alcanzadas en el tiempo establecido	

Fuente: Elaboración propia**.**

Anexo N° 2 Matriz de instrumento

Variables de estudio	Dimensiones de estudio	Indicadores de estudios	Preguntas	Rango
VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión por proceso	**X1:** Planificar	**X1.1.** Establecer metas **X1.2.** Definir métodos para cumplir las metas **X1.3.** Inducción	1. ¿La empresa tiene plasmado los procesos a seguir de acuerdo a cada área de trabajo? 2. ¿Los procesos actuales establecidos permiten que los trabajadores brinden un mejor servicio a sus clientes y dar la solución a las problemáticas? 3. ¿Te apoyas en los procesos de la empresa para cumplir con tus metas mensuales? 4. ¿La empresa les dio a conocer los procesos a seguir en el periodo de inducción? 5. ¿Durante el proceso de inducción te especificaron como los proceso de la empresa serán tu soporte al momento de efectuar tus labores diarias?	- Muy frecuentemente - Frecuentemente - Ocasionalmente - Raramente - Nunca
	X2: Hacer	**X2.1** Efectuar el trabajo	6. ¿Los procesos actuales te permiten efectuar tus funciones de manera satisfactoria? 7. ¿Crees que los procesos te permiten tener un mejor desempeño en tu área de trabajo? 8. ¿Consideras que la gestión por procesos es una herramienta de soporte que te permite a ser un mejor colaborador?	- Muy frecuentemente - Frecuentemente - Ocasionalmente - Raramente Nunca
	X3: Verificar	**X3.1.** Comprobar los resultados de las tareas**.**	9. ¿La gestión por procesos de la empresa permite verificar constante del cumplimiento de las tareas? 10. ¿Consideras que una buena gestión de los procesos permite tener obtener mejores resultados? 11. ¿Cree usted que la eficacia de la gestión de procesos permite obtener mejores resultados?	- Muy frecuentemente - Frecuentemente - Ocasionalmente - Raramente Nunca
	X4: Actuar	**X4.1.**Tomar acciones correctivas**.**	12. ¿Consideras que una óptima gestión de procesos permite tomar medidas correctivas frente a posibles problemas que afecten el cumplimiento de metas? 13. ¿Consideras que estar constantemente mejorando los procesos de la empresa permiten cumplir con las expectativas de los clientes?	- Muy frecuentemente - Frecuentemente - Ocasionalmente - Raramente Nunca

VARIABLE DEPENDIENTE Productividad	**Y1:** Eficiencia	**Y1.1.** Orientación al cumplimiento de objetivos **Y1.2.** Proactividad en el desarrollo del trabajo	14. ¿Tienes claro cuáles son los objetivos de la empresa? 15. ¿Consideras que los objetivos de la empresa son alcanzables y medibles? 16. ¿Te consideras un colaborador que efectúa su trabajo de manera responsable y busca solucionar las problemáticas que se presenten? 17. ¿En las reuniones de cumplimiento de metas participas proponiendo nuevas estrategias de trabajo para cumplir con los objetivos ?.	- Muy frecuentemente - Frecuentemente - Ocasionalmente - Raramente Nunca
	Y2: Eficacia	**Y2.1.** Ventas realizadas **Y2.2.**Competitividad de los trabajadores	18. ¿Cumples con las metas de ventas establecidas al mes? 19. ¿Consideras que eres un colaborador imprescindible para la empresa dado tus capacidades comerciales? 20. ¿Crees que ser competitivo te califica como un colaborador eficaz?	- Muy frecuentemente - Frecuentemente - Ocasionalmente - Raramente Nunca
	Y3: Efectividad	**Y3.1.** Solución de problemas **Y3.2.** Metas alcanzadas en el tiempo establecido	21. ¿Tienes las capacidades para poder brindar soluciones a las problemáticas laborales? 22. ¿Te sientes identificado con las metas de la empresa? 23. ¿Las metas que te asignan los cumples en el tiempo establecido? 24. ¿Consideras que alcanzar las metas en n el menor tiempo te califica como un colaborador competitivo?	- Muy frecuentemente - Frecuentemente - Ocasionalmente - Raramente Nunca

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 3 Cuestionario de la variable gestión por procesos

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Saludos cordiales estimados, el presente cuestionario nos permitirán conocer su opinión referente a la "GESTION POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DEL ARE DE ATENCION AL CLIENTE DE TELEFONICA PUCALLPA – 2021"

Quiero solicitar su colaboración para responder las preguntas, que no le tomara mucho tiempo sus respuestas serán de manera confidencial, le pido contestar con la mayor sinceridad posible.

Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	2	3	4	5

I. VARIABLE I: GESTIÓN POR PROCESOS

Preguntas	***Escala de medición***				
	1	2	3	4	5
Planificar					
1. *¿La empresa tiene plasmado los procesos a seguir de acuerdo a cada área de trabajo?*					
2. *¿Los procesos actuales establecidos permiten que los trabajadores brinden un mejor servicio a sus clientes y dar la solución a las problemática?*					
3. *¿Te apoyas en los procesos de la empresa para cumplir con tus metas mensuales?*					
4. *¿La empresa les dio a conocer los procesos a seguir en el periodo de inducción?*					
5. *¿Durante el proceso de inducción te especificaron como los proceso de la empresa serán tu soporte al momento de efectuar tus labores diarias?*					
Hacer					
6. *¿Los procesos actuales te permiten efectuar tus funciones de manera satisfactoria?*					
7. *¿Crees que los procesos te permiten tener un mejor desempeño en tu área de trabajo?*					
8. *¿Consideras que la gestión por procesos es una herramienta de soporte que te permite a ser un mejor colaborador?*					
Verificar					
9. *¿La gestión por procesos de la empresa permite verificar constante del cumplimiento de las tareas?*					
10. *¿Consideras que una buena gestión de los procesos permite tener obtener mejores resultados?*					
11. *¿Cree usted que la eficacia de la gestión de procesos permite obtener mejores resultados?*					
Actuar					
12. *¿Consideras que una óptima gestión de procesos permite tomar medidas correctivas frente a posibles problemas que afecten el cumplimiento de metas?*					
13. *¿Consideras que estar constantemente mejorando los procesos de la empresa permiten cumplir con las expectativas de los clientes?*					

Gracias por su colaboración

Anexo N° 4 Cuestionario de la variable producción

ANEXO N° 4

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Saludos cordiales estimados, el presente cuestionario nos permitirán conocer su opinión referente a la "GESTION POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DEL ARE DE ATENCION AL CLIENTE DE TELEFONICA PUCALLPA – 2021"

Quiero solicitar su colaboración para responder las preguntas, que no le tomara mucho tiempo sus respuestas serán de manera confidencial, le pido contestar con la mayor sinceridad posible.

Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	2	3	4	5

II. VARIABLE II: PRODUCCION

Preguntas	***Escala de medición***				
	1	2	3	4	5
Eficiencia					
1. ¿La empresa tiene plasmado los procesos a seguir de acuerdo a cada área de trabajo?					
2. ¿Consideras que los objetivos de la empresa son alcanzables y medibles?					
3. ¿Te consideras un colaborador que efectúa su trabajo de manera responsable y busca solucionar las problemáticas que se presenten?					
4. ¿En las reuniones de cumplimiento de metas participas proponiendo nuevas estrategias de trabajo para cumplir con los objetivos?					
Eficacia					
5. ¿Cumples con las metas de ventas establecidas al mes?					
6. ¿Consideras que eres un colaborador imprescindible para la empresa dado tus capacidades comerciales?					
7. ¿Crees que ser competitivo te califica como un colaborador eficaz?					
Efectividad					
8. ¿Tienes las capacidades para poder brindar soluciones a las problemáticas laborales?					
9. ¿Te sientes identificado con las metas de la empresa?					
10. ¿Las metas que te asignan los cumples en el tiempo establecido?					
11. ¿Consideras que alcanzar las metas en n el menor tiempo te califica como un colaborador competitivo?					
12. ¿Consideras que estar constantemente mejorando los procesos de la empresa permiten cumplir con las expectativas de los clientes?					

Gracias por su colaboración