Universidad Norbert Wiener

FACULTAD DE NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tesis

Estandarización de procesos y productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025

Para optar el Título Profesional de

Contador Público

Presentado por:

Autor: Gonzales Córdova, Ítalo Germán

Código ORCID: https://orcid.org/0009-0007-8295-3444

Asesora: Mg. Chong Silva, Mabel Cecilia

Código ORCID: https://orcid.org/0000-0002-7676-1880

Lima – Perú

2026

Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

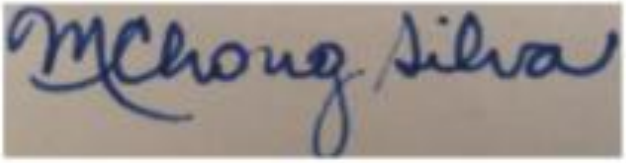
Yo, Italo German Gonzales Cordova egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "**Estandarización de procesos y productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima - 2025**" Asesorado por el docente Mabel Cecilia Chong Silva DNI 08123789 ORCID 0000 -0002- 7676-1880 tiene un indice de similitud de 14 catorce % con código t rn:oid::::14912:635627303 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

.....

Firma de autor 1
Italo German Gonzales Cordova
DNI: 74052112



.....

Firma
Mabel Cecilia Chong Silva
DNI: 08123789

Agradecimiento

Agradezco a la universidad Norbert Wiener por darme la oportunidad de poder obtener el titulo profesional que tanto he anhelado.

Agradezco a mis padres y hermanos por motivarme a sacar titulo profesional y poder ser yo su ejemplo para seguir creciendo profesionalmente

Índice general

Carátula ……..……..……..i
Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Índice general iv
Índice de tablas vi
Índice de figuras vii
Resumen viii
Abstract ix
Introducción x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA 11
1.1. Planteamiento 11
1.2. Formulación 13
1.2.1. Problema general 13
1.2.2. Problemas específicos 13
1.3. Objetivos del estudio 13
1.3.1. Objetivo general 13
1.3.2. Objetivos específicos 13
1.4. Justificación 14
1.4.1. Teórica 14
1.4.2. Metodológica 14
1.4.3. Práctica 14
1.5. Delimitaciones del estudio 15
1.6. Viabilidad del estudio 15
1.7. Limitaciones 16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 17
2.1. Antecedentes 17
2.2. Bases teóricas 20
2.3. Términos básicos 27
2.4. Planteamiento de hipótesis 29
2.4.1. Hipótesis general 29
2.4.2. Hipótesis específicas 29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 30
3.1. Método investigativo 30

3.2. Enfoque investigativo 30
3.3. Tipo de investigación 30
3.4. Diseño investigativo 30
3.5. Población, muestra y muestreo 31
3.6. Variables y operacionalización 33
3.7. Técnicas e instrumentos para recolectar datos 34
3.7.1. Técnica 34
3.7.2. Descripción 34
3.7.3. Validación 34
3.7.4. Confiabilidad 34
3.8. Procesamiento y análisis de datos 35
3.9. Aspectos éticos 36
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS 38
4.1. Resultados 38
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados 43
4.1.2. Análisis inferencial 52
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN 57
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES 61
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES 62
REFERENCIAS 63
ANEXOS 70

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables 33
Tabla 2 Escala del Rho de Spearman 36
Tabla 3 Tabulación de respuestas de las dos variables 38
Tabla 4 Tabulación y sumatoria de la variable Estandarización de procesos 39
Tabla 5 Tabulación y sumatoria de la variable Productividad 40
Tabla 6 Sumatoria de las variables 41
Tabla 7 Nivel de estandarización de procesos 43
Tabla 8 Nivel de capacitación 44
Tabla 9 Nivel de calidad del proceso 45
Tabla 10 Nivel de gestión del tiempo 46
Tabla 11 Nivel de productividad 47
Tabla 12 Nivel de eficiencia de los trabajadores 48
Tabla 13 Nivel de cumplimiento del trabajo 49
Tabla 14 Nivel de calidad del trabajo 50
Tabla 15 Nivel de innovación y creatividad 51
Tabla 16 Prueba de normalidad 53
Tabla 17 Prueba de hipótesis general 53
Tabla 18 Prueba de hipótesis específica 1 54
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica 2 55
Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 3 55

Índice de figuras

Figura 1 Escala de valoración de la variable Estandarización de procesos 42
Figura 2 Escala de valoración de la variable Productividad 43
Figura 3 Nivel de la variable estandarización de procesos 44
Figura 4 Nivel de capacitación 45
Figura 5 Nivel de calidad del proceso 46
Figura 6 Nivel de gestión del tiempo 47
Figura 7 Nivel de productividad 48
Figura 8 Nivel de eficiencia de los trabajadores 49
Figura 9 Nivel de cumplimiento del trabajo 50
Figura 10 Nivel de calidad del trabajo 51
Figura 11 Nivel de innovación y creatividad 52

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la estandarización de procesos y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima, durante 2025. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 58 trabajadores de dos empresas dedicadas a la elaboración de calzado, mientras que la muestra incluyó a 40 colaboradores de las áreas de contabilidad, producción, administración y gerencia, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos y cuestionarios con escala Likert 5 como instrumentos; estos fueron validados mediante juicio de 3 expertos y la confiabilidad por medio del coeficiente alfa de Cronbach cuyos valores fueron 0,804 y 0,812. La información se procesó en SPSS, versión 26, mediante estadística descriptiva e inferencial, como el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron que la estandarización de procesos alcanzó un nivel medio en el 52,5% de los participantes; respecto a la productividad, el 47,5% presentó un nivel medio. El análisis inferencial evidenció una relación positiva, alta y significativa entre ambas variables (ρ=0,712; $p<0,001$). Asimismo, se identificaron relaciones positivas, moderadas y significativas entre la productividad y las dimensiones capacitación (ρ=0,670; $p<0,001$), calidad del proceso (ρ=0,566; $p<0,001$) y gestión del tiempo (ρ=0,657; $p<0,001$). Se concluyó que mayores niveles de estandarización de procesos estuvieron asociados con mayores niveles de productividad en el grupo empresarial estudiado. La capacitación presentó la mayor asociación entre las dimensiones evaluadas, seguida de la gestión del tiempo y la calidad del proceso. Estos hallazgos permitieron reconocer oportunidades para fortalecer la uniformidad de los procedimientos, la preparación del personal y la organización de las actividades, considerando las necesidades operativas y administrativas identificadas en las empresas participantes.

Palabras clave: procesos, productividad, estandarización, gestión, calidad.

Abstract

The primary objective of the study was to determine the relationship between process standardization and productivity in a business group in the city of Lima during 2025. It was conducted using a quantitative, applied approach with a non-experimental design and a correlational scope. The population consisted of 58 employees from two companies engaged in footwear manufacturing, while the sample included 40 employees from the accounting, production, administration, and management departments, selected through non-probabilistic convenience sampling. A survey was used as the data collection technique, and questionnaires with a 5-point Likert scale were employed as instruments; these were validated by three experts, and reliability was assessed using Cronbach's alpha coefficient, with values of 0.804 and 0.812. The data were analyzed in SPSS, version 26, using descriptive and inferential statistics, such as Spearman's correlation coefficient. The results showed that process standardization reached a moderate level among 52.5% of the participants; regarding productivity, 47.5% exhibited a moderate level. The inferential analysis revealed a strong, positive, and significant relationship between the two variables ($\rho=0.712$; $p<0.001$). Likewise, positive, moderate, and significant relationships were identified between productivity and the dimensions of training ($\rho=0.670$; $p<0.001$), process quality ($\rho=0.566$; $p<0.001$), and time management ($\rho=0.657$; $p<0.001$). It was concluded that higher levels of process standardization were associated with higher levels of productivity in the group of companies studied. Training showed the strongest association among the evaluated dimensions, followed by time management and process quality. These findings helped identify opportunities to strengthen the uniformity of procedures, staff training, and the organization of activities, taking into account the operational and administrative needs identified in the participating companies.

Keywords: processes, productivity, standardization, management, quality.

Introducción

El desarrollo de las actividades empresariales requirió procedimientos que orientaran el trabajo y facilitaran la coordinación entre las áreas; desde esta perspectiva, la estandarización ofreció una base para organizar la ejecución de los procesos y establecer pautas compartidas por los colaboradores (Veira, 2021). Su relevancia se vinculó con la productividad, cuyo papel en el desempeño empresarial y la sostenibilidad hizo necesario examinar las condiciones en las que se realizaron las tareas (Hernita et al., 2021). A su vez, las exigencias competitivas resaltaron la importancia de contar con información sobre ambos aspectos para orientar las decisiones organizacionales (Abayomi et al., 2024).

El objetivo general fue determinar la relación entre la estandarización de procesos y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima durante 2025; para ello, se desarrolló una investigación cuantitativa, de tipo aplicada, con diseño no experimental y alcance correlacional, en la que participaron 40 colaboradores de las áreas de contabilidad, producción, administración y gerencia.

El trabajo se organizó en siete capítulos. El capítulo I presentó el problema de investigación, su planteamiento y formulación, los objetivos, la justificación, las delimitaciones, la viabilidad y las limitaciones del estudio. El capítulo II desarrolló el marco teórico, integrado por los antecedentes y los fundamentos conceptuales. El capítulo III describió la metodología, incluyendo el enfoque, el tipo, el diseño y el alcance de la investigación, así como la población, la muestra, el muestreo y la operacionalización de las variables. También explicó las técnicas e instrumentos de recolección de datos, su validez y confiabilidad, los procedimientos de análisis y los aspectos éticos.

El capítulo IV expuso los resultados de la investigación mediante tablas y figuras que permitieron describir los niveles de las variables y sus dimensiones; asimismo, presentó la prueba de normalidad y la contrastación de las hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman. El capítulo V desarrolló la discusión de los hallazgos, relacionándolos con los antecedentes y las bases teóricas consideradas. El capítulo VI reunió las conclusiones correspondientes al objetivo general y a los objetivos específicos, mientras que el capítulo VII presentó las recomendaciones dirigidas a los responsables del grupo empresarial. Finalmente, se incorporaron las referencias y los anexos que respaldaron el desarrollo del estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento

La estandarización de procesos representa una herramienta fundamental dentro de la gestión organizacional (Veira, 2021); por su parte, la productividad empresarial es un factor importante en el desempeño de la unidad económica y de su sostenibilidad en el tiempo (Hernita et al., 2021); en conjunto, ambos elementos resultan esenciales para afrontar los retos del entorno competitivo y fortalecer la toma de decisiones estratégicas (Abayomi et al., 2024).

A nivel nacional, una analítica realizada a firmas peruanas sobre el índice de eficiencia técnica, reveló que las empresas operan con un nivel promedio de eficiencia sólo del 37.94%, ello implicó que su producción podría llegar a multiplicarse por 2.6 sin ningún factor adicional (Tello, 2022); dichos datos evidenciaron que los factores que limitaron de forma grave el desempeño de las empresas peruanas son los niveles reducidos de estandarización y formalidad de los procesos, reduciendo su capacidad de innovar y crecer con eficiencia.

A nivel local, en un grupo empresarial ubicado en la ciudad de Lima y dedicado a la elaboración de calzado, después de un diagnóstico interno, entrevistas preliminares y reportes de supervisión a lo largo del último periodo anual se identificó una tendencia creciente del 15% en retrasos operativos vinculados a la falta de procedimientos claramente documentados. Asimismo, un diagnóstico interno evidenció que aproximadamente el 45% de las áreas operativas no cuenta con manuales de procesos actualizados.

Como parte del diagnóstico preliminar realizado por el investigador, se revisó el libro de costos del periodo enero – diciembre 2025 donde se encontró que los costos de producción de la empresa 1 del grupo empresarial fueron planificados por un monto de 196,428.57 soles y se terminó dicho periodo con sobrecostos del 12% (220,000). La empresa 2 planificó costos por 267,857.14 soles y se terminó dicho periodo con sobrecostos del 12% por el monto de 300,000 soles (Anexo 3).

Se solicitaron los manuales de procedimientos elaborados en la empresa entre el periodo 2020 al 2025 y se encontró que el 50% de las áreas no tenían un manual (Anexo 3).

Se revisó los programas de producción de los períodos enero – diciembre 2025 y se encontró que había una diferencia entre lo planificado y lo real, concluyéndose que existió un 15% de atraso.

La gestión del tiempo presentó deficiencias, pues no se cuentan con criterios uniformes para planificar y controlar las actividades, generando inconvenientes en la toma de decisiones y retrasos en la entrega de los reportes.

De mantenerse la situación actual en el grupo empresarial sin la adopción de medidas correctivas ni la estandarización de sus procesos, los problemas identificados tenderán a agravarse progresivamente en el mediano y largo plazo:

La recurrencia de sobrecostos del 12% registrado en el periodo 2025 comprometerá de manera severa el margen de utilidad previsto y la liquidez operativa de las empresas. A medida que se mantenga esta ineficiencia en la estimación presupuestal, la rentabilidad general del grupo empresarial continuará erosionándose, limitando su capacidad de inversión y crecimiento.

La falta de manuales de procedimientos en el 50% de las áreas clave continuará propiciando el trabajo empírico, la duplicidad de funciones y la variabilidad en los métodos de trabajo. Esto generará un cuello de botella estructural que dificultará la trazabilidad de la producción y la estandarización de la calidad.

El porcentaje de atraso del 15% registrado en el programa de producción de 2025 aumentará de no corregirse las causas de raíz, derivando en un incumplimiento recurrente con los plazos de entrega pactados. Esto repercutirá negativamente en la imagen institucional, la satisfacción de los clientes e incrementará el riesgo de penalizaciones contractuales o pérdida de cuota de mercado.

La ausencia de criterios uniformes para la planificación y el control de actividades, sumada a los retrasos continuos en la entrega de reportes, mantendrá a la alta dirección en un entorno de incertidumbre operativa. Esto obligará a tomar decisiones reactivas y con datos desactualizados, mermando la capacidad competitiva de la organización frente a las exigencias del sector.

Para revertir la problemática proyectada, es imprescindible diseñar e implementar un plan de mejora en la gestión de costos, tiempo y procesos que estandarice las operaciones mediante manuales en el 100% de las áreas, unifique los criterios de planificación y optimice el control presupuestal, logrando así erradicar el 12% de sobrecostos, eliminar el 15% de retraso en producción y garantizar reportes oportunos para la toma de decisiones.

Se destacó que el sector calzado es un sector que requiere de una alta eficiencia en los procesos, puesto que resulta esencial para preservar la competitividad y la viabilidad a largo plazo; es así que las deficiencias previamente mencionadas representan una amenaza directa para la materialización de las metas corporativas. Esto se debió a que la carencia de procesos estandarizados limitó el aprovechamiento correcto de los recursos que se encuentran disponibles.

Resultó imperativo destacar que el análisis del vínculo entre la estandarización de procesos y la productividad es un tema muy poco estudiado por los investigadores, pese a ser un problema que se encuentra presente en las empresas. Es así como resultó necesario estudiarlo, con miras de detectar oportunidades centradas en estrategias con la finalidad de optimizar el desempeño general del grupo empresarial.

1.2. Formulación

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relacionan la estandarización de procesos y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relacionan la capacitación y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025?

¿Cómo se relacionan la calidad del proceso y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025?

¿Cómo se relacionan la gestión del tiempo y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025?

1.3. Objetivos del estudio

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la estandarización de procesos y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar la relación entre la capacitación y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025.

Evaluar la relación entre la calidad del proceso y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025.

Medir la relación entre la gestión del tiempo y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

El presente estudio permitió comparar los resultados sobre el vínculo entre la estandarización de procesos y la productividad con la teoría del Business Process Management (BPM), el modelo del Lean Manufacturing y la teoría de la Productividad Marginal lo cual servirá de base para futuras investigaciones relacionadas con la gestión empresarial y la mejora continua.

De igual forma, se buscó fundamentar cómo la normalización de procedimientos fortalece el rendimiento organizacional al incrementar la eficiencia y la eficacia, ampliando el marco teórico disponible y consolidando enfoques actuales de la administración y la ingeniería industrial.

1.4.2. Metodológica

En esta investigación se incluyó una justificación metodológica, dado que la opción del enfoque cuantitativo facilitó la posibilidad de contemplar las variables desde una perspectiva que se puede medir, la cual está sustentada en evidencias de carácter objetivo, de la misma manera, la opcionalidad del diseño no experimental favoreció el examen de los fenómenos en su propio entorno sin poderlo modificar sus cualidades naturales, así como también la selección de la encuesta como técnica de obtención de información, con una escala Likert construida que permitió conseguir información homogénea, precisa, lo que contribuyó también a la validez científica del estudio.

1.4.3. Práctica

En el ámbito práctico, esta investigación permitió comprender con mayor precisión la

relación que existió entre la estandarización de procesos y la productividad dentro del grupo empresarial objeto de estudio. A partir del diagnóstico realizado, fue posible identificar los procesos que requirieron mayor nivel de estandarización y aquellos factores que se asocian con un mejor desempeño de las áreas operativas y administrativas, lo que permitió reconocer oportunidades de mejora en la gestión de los procesos internos.

De igual manera, los resultados constituyeron un insumo importante para que la alta dirección analice alternativas de mejora orientadas a optimizar la ejecución de las actividades, reducir tiempos innecesarios en los procesos, disminuir reprocesos y sobrecostos derivados de procedimientos no estandarizados, actualizar procedimientos y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, favoreciendo el cumplimiento oportuno de las funciones y objetivos organizacionales, considerando las necesidades y características propias de la organización.

Desde la perspectiva organizacional, el estudio aportó información útil para respaldar la toma de decisiones vinculadas con la gestión de los procesos internos y la búsqueda de mayores niveles de eficiencia operativa; por lo cual, los hallazgos pudieron servir como referencia para la actualización o elaboración de manuales de procedimientos, la estandarización de funciones y responsabilidades, la definición o fortalecimiento de indicadores de productividad y desempeño y la implementación de futuras acciones de capacitación relacionadas con la estandarización de los procesos empresariales.

1.5. Delimitaciones del estudio

La indagación se delimitó temporalmente al año 2025, especialmente a un grupo empresarial de Lima, siendo su actividad la elaboración de calzado. Desde el punto de vista poblacional abarcó a 58 colaboradores de las 2 empresas que conformaron el grupo empresarial, delimitándose a 40 colaboradores que se desempeñan en las áreas de contabilidad, producción, administración y gerencia de las dos empresas

Conceptualmente se centró únicamente en procesos operativos y administrativos vinculados a la estandarización formal de procedimientos. La variable estandarización de procesos se abordó a través de las dimensiones capacitación, calidad del proceso y gestión del tiempo, mientras que la productividad se analizó mediante las dimensiones eficiencia de los trabajadores, cumplimiento del trabajo, calidad del trabajo e innovación y creatividad.

1.6. Viabilidad del estudio

La indagación fue considerada viable, debido a que se gestionaron los permisos correspondientes con la gerencia del grupo empresarial, lo que permitió acceder a la información interna necesaria únicamente con fines académicos.

Además, se contó con el apoyo de un equipo de trabajo para la aplicación de los instrumentos, un tiempo establecido mediante un cronograma de actividades y los recursos materiales requeridos, como encuestas y software para el procesamiento de los datos. Estos elementos garantizaron que la investigación se desarrolle de manera adecuada.

1.7. Limitaciones

En cuanto a las limitaciones del estudio, se reconoció que durante la recolección de datos mediante la encuesta pudo presentar el riesgo de que algunos colaboradores no respondan con total veracidad por temor a posibles represalias dentro de la empresa. Para reducir este riesgo, se garantizó el anonimato de las respuestas y se explicó previamente que los datos obtenidos fueron empleados únicamente con propósitos académicos.

De igual manera, se presentó un sesgo relacionado con la interpretación de las preguntas por parte de los encuestados o con el tamaño de la muestra considerada en el estudio. No obstante, para mitigar estas situaciones se brindaron indicaciones claras antes de la aplicación del instrumento y se realizó una revisión adecuada de los datos obtenidos con el fin de asegurar una interpretación lo más objetiva posible.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional, Martínez et al. (2025) estudiaron la eficiencia productiva y el control de operaciones a partir de herramientas de modelación de procesos en el sector textil, en una empresa dedicada a la confección de uniformes médicos, ubicada en el cantón Latacunga, Ecuador y donde se estudió la relación existente entre la eficiencia productiva y el control de las acciones u operaciones de la organización; además, se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional y descriptivo. En cuanto a las muestras, se trató tanto de 36 colaboradores como de 233 gerentes de la empresa; y como instrumentos de recogida de información aplicados a cada grupo de participantes se utilizaron cuestionarios estructurados. Los resultados finales relativos a la prueba del coeficiente Rho de Spearman y la eficiencia productiva se evidenciaron con una correlación positiva alta ($\rho = 0.797$), lo que demuestra que una correcta gestión de los procesos asociados al control de operaciones se traducirá significativamente en un aumento de la capacidad productiva de la organización.

Salinas y Giancarlo (2024) indagaron sobre la productividad de los trabajadores y la administración de procesos en una entidad de Ecuador, con la finalidad de estudiar cómo la gestión de los procesos productivos puede influir en el rendimiento de los trabajadores y contribuir a la mejora de las actividades de la propia entidad; ante ello, tuvo un enfoque mixto, combinando procedimientos cualitativos y cuantitativos, y el diseño fue no experimental; la muestra no la especificaron los autores. Como instrumento se utilizaron técnicas e instrumentos de recogida de información de ambos enfoques metodológicos, lo que permitió obtener una visión completa de la problemática analizada. Los resultados pusieron de manifiesto la existencia de deficiencias en diferentes áreas de la entidad que afectaban a la eficiencia de los procesos y al trabajo; también se determinó que la gestión por procesos tenía relación estadísticamente significativa con la productividad laboral ($p<0,0001$), lo que evidencia que la adecuada planificación, organización y control de los procesos contribuye a que se dé cumplimiento a la realización eficiente de las actividades institucionales.

Con respecto a la base de las revisiones internacionales, Martínez et al. (2025) y Salinas y Giancarlo (2024) coinciden con la importancia que tiene tanto la gestión como la estandarización de procesos que contribuyen a mejorar la productividad y el rendimiento

organizacional, pues permite ordenar las actividades, facilitar el control de las operaciones y alcanzar mejoramientos en el uso de los recursos disponibles; además, también ambos autores hacen hincapié en la implementación de metodologías de gestión que faciliten el que las organizaciones puedan alcanzar mejoras continuas. A pesar de las coincidencias, ambos estudios sí difieren, pues Martínez et al. llevaron a cabo un estudio de investigación cuantitativa con evidencias estadísticas correlacionales y Salinas y Giancarlo, un estudio de investigación de tipo mixto, pues ellos integraron información cualitativa a la cuantitativa. Por lo que se concluye que la estandarización de los procesos constituye el elemento clave para alcanzar mejoras en la productividad de la organización, pero con la salvedad de que sus consecuencias pueden ser diferentes dependiendo de las características y demandas propias de los sectores económicos. Por lo que resulta pertinente seguir indagando en dicha relación en el interior de sectores económicos más complejos, tal como lo es el sector industrial del calzado peruano, donde una adecuada gestión de los procesos puede significar una ventaja del punto de vista de alcanzar mayores niveles de eficiencia y productividad.

A nivel de país, Aroni et al. (2024) examinaron la estandarización de procesos y la productividad de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, Perú, ya que consideraron la correlación que existe entre estas dos variables en la gestión pública. La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo y en un diseño no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. La muestra estaba constituida por el personal administrativo de la municipalidad y se utilizaron técnicas de investigación bibliográfica y de campo y como instrumento de recolección de datos se emplearon cuestionarios. Los resultados obtuvieron información mediante la presentación de los resultados según la estadística descriptiva e inferencial, que manifestaron un coeficiente Rho de Spearman de 0,480 con un nivel del 95% de confianza, lo que pone de manifiesto una relación positiva moderada entre la estandarización de los procesos y la productividad laboral. Las evidencias apuntan a que la estandarización de los procedimientos ayuda al desempeño de los trabajadores, sin embargo, indica que en las entidades públicas existen limitantes estructurales que pueden acotar la relación impactante de estas prácticas en la productividad organizacional.

Deza et al. (2023) estudiaron los procesos comerciales y la productividad en el sector de las pequeñas y medianas empresas del Perú, investigando cómo el rediseño y la estandarización de los procesos comerciales pueden influir en el desempeño organizacional. El

estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, prospectivo, transversal y observacional. La muestra y el instrumento no fueron especificados por los autores; sin embargo, la información fue recopilada mediante fichas de evaluación y análisis de procesos. Los resultados evidenciaron tres indicadores promedio para medir la productividad del modelo actual (AS IS), obteniéndose niveles de 99.00% de eficiencia, 61.72% de eficacia y 81.26% de efectividad. Asimismo, se determinó que el rediseño de los procesos comerciales en el modelo TO BE comprendió mejoras en la gestión comercial, el seguimiento de clientes, la cotización de productos y servicios, la cotización de hidrocarburos y el servicio postventa. Estos resultados demostraron que la estandarización de procesos permite optimizar el desempeño operativo y fortalecer la productividad empresarial mediante una mejor organización de las actividades comerciales.

Gamarra (2022) estudió la estandarización de procesos y la gestión de cobranza de la empresa EOS S.A., con sede en Pasco, y sus efectos en la eficacia del proceso de cobros y administración de cobranzas. El estudio fue de enfoque cuantitativo aplicado, de diseño no experimental, de alcance transversal y correlacional. La unidad de análisis estuvo conformada por 20 trabajadores determinantes en el proceso de estandarización de procesos y gestión de cobranza. Como instrumento se usó un cuestionario aplicado a las personas en función de medir la percepción respecto a ambas variables. Los resultados hicieron evidente que el 50% de las personas encuestadas indicaban que la estandarización de los procesos casi nunca se les aplicaba en la organización, dando a entender que había debilidades en la formalización de las actividades operativas. Con el coeficiente Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0.768, lo que positivó la relación alta entre la estandarización de procesos y la gestión de cobranza, siendo la realización de procesos una ventaja para la realización de las actividades administrativas y financieras de la empresa.

La investigación realizada por Zevallos (2022) tuvo como objetivo analizar la estandarización de procesos y la eficiencia organizacional en la Marie S.A.C. Corporation, con sede en Perú, examinando los efectos que la realización de procedimientos estandarizados, tuvo en el rendimiento operativo de la empresa durante el año 2021. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y utilizó el método deductivo, empleando un diseño preexperimental y de alcance explicativo. La población y la muestra estuvieron conformadas por 20 trabajadores de las áreas operativas y administrativas de la organización. Se utilizaron instrumentos y herramientas de evaluación, aplicado antes y luego de la estandarización de procesos. Los resultados mostraron

que la empresa presentaba grandes pérdidas en la actividad de empaque, deficiencia en la documentación de los procesos, así como inconvenientes con las dotaciones. Posteriormente, una vez se ejecutó la estandarización de procedimientos y la capacitación del personal, se encontró que el 75% de los encuestados consideraban que la eficiencia alcanzada era media. Por su parte, la prueba estadística obtuvo un nivel de significancia $p<0,001$, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación y logrando demostrar que la estandarización de procesos sí constituye un impacto significativo en la eficiencia organizacional, a su vez, mejorando el control de las operaciones y el rendimiento de la empresa.

En relación con los antecedentes nacionales analizados, Aroni et al. (2024), Deza et al. (2023), Gamarra (2022) y Zevallos (2022) coinciden en probar que la estandarización de los procesos produce efectos favorables en las organizaciones, reflejándose en mejoras de la productividad, la eficiencia operativa, la gestión de la cobranza y el rendimiento de los procesos comerciales. De igual forma, los estudios dan cuenta de resultados estadísticamente significativos que acreditan la relevancia de formalizar los procedimientos a fin de optimizar las actividades institucionales. Sin embargo, difieren en los sectores económicos estudiados, las variables de resultado evaluadas y los enfoques metodológicos empleados, puesto que algunos se desarrollaron en entidades públicas y otros en empresas privadas de distintos rubros. Se evidencia que, si bien existe evidencia nacional suficiente sobre los beneficios de la estandarización de procesos en organizaciones de diversa naturaleza, todavía son escasas las investigaciones que analicen su relación con la productividad en empresas industriales de calzado, sector que posee características operativas, técnicas y organizacionales particulares. En consecuencia, resulta necesario ampliar el conocimiento científico en este ámbito para determinar si los beneficios reportados en otros sectores también se manifiestan en actividades industriales de calzado de mayor complejidad.

2.2. Bases teóricas

Estandarización de procesos

Gamarra (2022) destaca que la estandarización del trabajo implica lograr un consenso sobre los procedimientos operativos, lo cual representa el enfoque óptimo previsto por el personal pertinente. Cabe destacar que la estandarización es descrita como una técnica que busca instrucciones completas, escritas o gráficas, para demostrar el método óptimo de ejecución.

De acuerdo con Arciniegas (2025), dentro de las organizaciones es una práctica esencial que busca definir y consensuar procedimientos operativos uniformes y claros para la realización de tareas específicas. Además, se garantiza que las actividades se ejecuten de forma consistente, eficiente y con calidad predecible, pues se cuenta con un método reconocido y pertinente, facilitando la coordinación interna, reduciendo la variabilidad y los errores. Para Sales (2025) estandarizar los procesos promueve el desarrollo continuo y la capacitación del personal, dado que brinda un marco de referencia claro para la ejecución de sus funciones.

Como teoría de la variable se tiene el Business Process Management (BPM), que es un enfoque de gestión organizacional que se basa en la identificación, modelamiento, documentación y control de los procesos que se desarrollan dentro de una organización (Tuček, 2021). Dentro de este modelo se tiene a los autores Hammer & Champy (1993) quienes revolucionaron la gestión empresarial a través de la reingeniería de procesos, pues sostuvieron que las organizaciones debían de rediseñar todos sus procesos abandonando estructuras tradicionales, todo ello con el fin de obtener mejoras en la calidad, costos y rapidez de atención; este aporte se consolidó como la base conceptual para el BPM.

Este enfoque BPM se encuentra directamente vinculado con la variable estandarización de procesos, puesto que plantea que toda actividad debe ser gestionada como un proceso estructurado, definido y documentado. En el contexto del presente estudio, dicho modelo da soporte a la idea que la estandarización de los procesos contribuye a la organización de actividades empresariales por medio de procedimientos formales facilitando que dentro del grupo empresarial todas las actividades se ejecuten de forma uniforme. El BPM respalda la importancia de identificar, estructurar y documentar los procesos para asegurar que todas las operaciones se realicen de forma eficiente y efectiva dentro del grupo empresarial.

En esa misma línea, se tiene el modelo del Lean Manufacturing es un enfoque de gestión que surge a partir del estudio de los sistemas de producción japoneses y fue difundido ampliamente por investigadores como Womack & Jones (1996) que propusieron organizar los procesos productivos de manera estructurada mediante la definición de procedimientos que permitan coordinar las actividades dentro de una organización; además definieron los principios fundamentales del Lean: especificar el valor, identificar la cadena de valor, lograr el flujo continuo, implementar sistemas de arrastre y perseguir la perfección mediante la mejora continua.

El modelo de Lean Manufacturing se vincula con la estandarización de procesos, ya que propone estructurar las actividades productivas mediante procedimientos definidos que permitan mejorar la organización del trabajo y eliminar actividades innecesarias dentro de los procesos. En ese sentido, la estandarización se convierte en un elemento esencial para que se establezcan métodos claros en la ejecución de todas las tareas, contribuyendo así a la optimización del flujo de trabajo y la mejora del desempeño organizacional. En lo que respecta al tema de estudio, este modelo respalda la importancia de estandarizar los procesos para mejorar la coordinación de las actividades y lograr elevados niveles de eficiencia dentro del grupo empresarial.

Cabe destacar que para este enfoque se tiene como base el Sistema de Producción Toyota cuyo creador principal fue Taiichi (1978), al crear un sistema de gestión que se encuentra orientado a optimizar el flujo de trabajo, eliminar de manera sistemática los desperdicios y sobre todo, a aprovechar los recursos eficientemente; además, entiende el proceso de producción como un flujo visto desde el final, en el cual las actividades finales de montaje van "tirando" de los materiales que requieren de los procesos anteriores. Adicionalmente introdujo herramientas y conceptos como el Just in Time, el sistema Kanban y la mejora continua.

Según Gamarra (2022) son tres las dimensiones de la estandarización de procesos:

En cuanto a la capacitación, es un proceso formativo en donde los colaboradores adquieren conocimientos, actitudes y habilidades para cumplir con sus funciones; es por ello que su propósito es contribuir a que los empleados alcancen sus objetivos y brindarles la posibilidad de adquirir conocimientos y práctica. Facilita que los colaboradores adquieran y perfeccionen conocimientos, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales y al fortalecimiento de sus prácticas laborales y conductas alineadas a la organización (Gamarra, 2022).

Se puede considerar como una inversión que realizan las organizaciones para optimizar el desempeño de los empleados, buscando un crecimiento profesional y personal; dado que no solo se trata de adquirir conocimientos sino de interactuar con los empleados (Blanchard y Thacker, 2025).

Desde el enfoque Lean y BPM, la capacitación permite que los colaboradores comprendan y apliquen procedimientos estandarizados, favoreciendo la reducción de errores y

la mejora continua de los procesos.

La segunda dimensión es la calidad del proceso, que destaca que la adopción de un sistema de gestión de la calidad se configura como una decisión estratégica organizacional que permite optimizar el funcionamiento global y establecer una base consistente para planes de sostenibilidad (Gamarra, 2022).

De igual manera, la calidad del proceso implica la definición de patrones de control, evaluación y mejora continua que permitan realizar un seguimiento del desarrollo de las actividades operadas en la organización. Esa definición de procesos claros, indicadores de calidad y capacitación del personal son formas de ir garantizando que las etapas del proceso están siendo realizadas de manera óptima y de acuerdo con los patrones definidos, lo cual contribuye en última instancia a la mejora de los resultados organizacionales (Shi, 2023).

El Lean y el BPM, en este caso, mejoran la calidad de los procesos mediante la prohibición de actividades no productivas, el seguimiento constante y la introducción de mecanismos de mejora continua.

La tercera dimensión hace referencia a la gestión del tiempo, la que identifica el modo en cómo las personas establecen y organizan la distribución de su tiempo en actividades. No tener una permanencia prolongada en la organización no supone utilizar la plantilla en niveles superiores de eficiencia o de productividad. Por eso, la gestión del tiempo (en particular del tiempo de trabajo) es muy importante, y su importancia radica en que se utiliza para ayudar a cumplir todas las actividades (Gamarra, 2022).

Siguiendo este punto de vista, una correcta organización del tiempo permite priorizar las actividades y organizar los trabajos con el fin de cumplir a tiempo los objetivos que una empresa ha planificado. Asimismo, cuando los trabajadores saben distribuir su tiempo y otorgan una prioridad a las actividades que tienen que ejecutar, disminuye la procrastinación, se amplían o mejoran los recursos presentes y aumenta la productividad de la empresa, facilitando así el cumplimiento de las metas definidas por un colectivo de personas que forman una organización (Sharma, 2024).

En el ámbito de Lean y BPM, la gestión del tiempo se orienta a optimizar el flujo de trabajo y reducir desperdicios. Esto permite un uso más eficiente de los recursos y, por tanto, una adecuada realización de las actividades en el momento correspondiente.

Bajo el prisma del Business Process Management (BPM) y de la metodología Lean, estas dimensiones se entenderán como elementos iniciales para la normalización de los procesos. La capacitación permitirá que los colaboradores tengan conocimiento y realicen procesos estandarizados; la calidad del proceso impulsará la disminución de errores, estableciendo controles e indicadores y, en última instancia, la mejora continua; la gestión del tiempo favorecerá la reducción de desperdicios e impulsará la alta eficiencia de las actividades productivas. Así, ambos enfoques son unos exponentes para que las organizaciones puedan alcanzar un progreso más estándar, más ágil y más productivo.

Productividad

De acuerdo con Drucker (1985), la productividad depende de la capacidad de utilizar eficientemente los recursos disponibles para generar valor y no de forma única del incremento de la producción, enfatizando en la importancia del trabajador y del conocimiento que tenga el mismo; es así que la productividad está vinculada directamente con el talento humano.

Considerada como la capacidad para optimizar los recursos como tiempo, mano de obra, materiales y capital (Alegría, 2023). Para Al Naqbi et al. (2024) es un concepto fundamental en el ámbito organizacional y económico, que se refiere a la capacidad de una entidad para generar resultados óptimos utilizando de manera eficiente los recursos disponibles, como tiempo, mano de obra, materiales y capital.

Además, la productividad no solo depende de factores materiales, sino de aspectos humanos y de gestión, como la capacitación del personal, la estandarización de procesos, la innovación y la calidad en el trabajo; estos elementos permiten optimizar las operaciones internas, reducir desperdicios y mejorar la calidad de los productos o servicios, lo cual impacta positivamente en la satisfacción del cliente y en la rentabilidad de la empresa. Por tanto, puede reflejar efectividad y eficiencia organizacional (Grover et al., 2021).

Finalmente, fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la innovación es clave para mantener y aumentar la productividad en el tiempo, esto implica motivar a los trabajadores, implementar sistemas de gestión adecuados, y adaptarse a los cambios tecnológicos y del mercado. Así, la productividad se convierte en un factor estratégico que impulsa el desarrollo empresarial y el crecimiento económico sostenible (Corma et al., 2022).

En cuanto a la teoría de las Competencias Laborales, planteada por David McClelland en 1973, sostiene que el desempeño exitoso de una persona en el ámbito laboral no depende exclusivamente de su nivel de inteligencia o de la formación académica recibida, sino principalmente, del conjunto de competencias que ha desarrollado a lo largo de su experiencia. Estas competencias abarcan conocimientos, habilidades, actitudes, motivaciones, valores y rasgos personales que permiten afrontar las responsabilidades del puesto de manera eficiente y obtener resultados satisfactorios (Castro, 2022).

En cuanto a la variable productividad, esta teoría permitirá comprender que los niveles de desempeño alcanzados por el grupo empresarial estarán estrechamente vinculados con las competencias que poseen sus colaboradores. En la medida en que el personal cuente con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desarrollar sus funciones, será posible ejecutar las actividades con mayor eficiencia, aprovechar adecuadamente los recursos disponibles y contribuir al logro de las metas institucionales.

Además, se tiene la teoría de la Productividad Marginal, desarrollada por el economista John Bates Clark, forma parte del enfoque económico neoclásico y explica cómo se determina la contribución de cada factor de producción dentro del proceso productivo. Esta teoría sostiene que la productividad de un recurso, como el trabajo o el capital, puede entenderse a partir de la producción adicional que se genera cuando se incorpora una unidad más de ese factor, manteniendo constantes los demás elementos que intervienen en la producción. En este sentido, el concepto de productividad marginal permite analizar el aporte específico que realiza cada recurso en la generación de bienes o servicios (Vargas y Contreras, 2025).

En relación con la presente investigación, este enfoque permite comprender cómo la productividad dentro de una organización depende del uso eficiente de los recursos disponibles y de la forma en que estos se integran en el proceso productivo; pues, la teoría plantea que los factores productivos participan de manera distinta en la generación de resultados, y su contribución puede analizarse observando cómo cambia el nivel de producción cuando uno de ellos se incrementa. No obstante, el rendimiento adicional tiende a disminuir conforme se agregan más unidades del mismo recurso, fenómeno conocido como rendimientos marginales decrecientes. Por ello, esta teoría permite explicar cómo la adecuada organización y utilización de los recursos puede influir en el nivel de productividad alcanzado dentro de una empresa.

Según Alegría (2023) son cuatro las dimensiones de la productividad:

La eficiencia de los trabajadores como primera dimensión se refiere a la capacidad que poseen para utilizar de manera óptima su tiempo y los recursos disponibles en la realización de sus tareas, esto implica que el personal enfoque sus esfuerzos en actividades que realmente contribuyan al logro de los objetivos organizacionales, evitando desperdicios de tiempo y recursos. La eficiencia no solo depende de la habilidad individual, sino de la capacitación recibida, el conocimiento de las mejores prácticas y la correcta administración de los insumos materiales y tecnológicos (Alegría, 2023).

De acuerdo con Ghelani (2024), esta se manifiesta en la habilidad que tienen los trabajadores para mantener un ritmo de trabajo productivo y constante, lo que tiene como resultado la maximización de la producción sin tener que sacrificar la calidad. A la vez, Adebusa et al. (2022) destacan que un buen manejo del tiempo y el aprovechamiento adecuado de los recursos son una combinación idónea que crean un ambiente propicio en donde se logren las metas con mayor rapidez y con menor esfuerzo.

Como segunda dimensión, se tiene el cumplimiento del trabajo, que consiste en la capacidad de finalizar las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos, asegurando que se respeten los estándares de calidad previamente definidos, esta dimensión refleja la responsabilidad, organización y disciplina del trabajador para gestionar sus actividades y cumplir con sus compromisos laborales. Cumplir a tiempo no solo garantiza la continuidad de los procesos, sino que genera confianza entre los clientes y dentro del equipo de trabajo (Alegría, 2023).

Para Vuong y Nguyen (2022) el cumplimiento del trabajo se encuentra ligado a la satisfacción del cliente, dado que la entrega oportuna y la calidad son factores que repercuten en la percepción del servicio y/o producto recibido. Por otro lado, (Mittal et al., 2023) un elevado nivel de cumplimiento contribuye a contar con una buena reputación de la unidad empresarial y a la materialización de objetivos estratégicos.

Como tercera dimensión, se encuentra la calidad del trabajo, que se enfoca en la precisión, exactitud y excelencia con la que se realizan las tareas laborales, asegurando que los resultados cumplan con las especificaciones técnicas y expectativas del cliente, esta dimensión implica un nivel elevado de profesionalismo, dedicación y atención al detalle, aspectos que permiten minimizar errores y maximizar el valor entregado en cada actividad (Alegría, 2023).

De acuerdo con Zaeni et al. (2024) esta dimensión está relacionada a la creatividad y al

análisis profundo que el trabajador aporta a sus funciones, por lo que se busca de forma constante mejorar e innovar en la optimización de los procesos. Para Zhu et al. (2022) la calidad se mide por la originalidad y la profundidad de los aportes, dado que estos enriquecen el servicio y/o producto final, logrando que la unidad económica destaque en un mercado competitivo.

La cuarta dimensión es la innovación y creatividad, que es la capacidad de generar nuevas ideas, soluciones o métodos que contribuyan a la mejora de los procesos productivos y la adaptación del entorno. De igual forma, esta dimensión resulta para las organizaciones muy esencial para mantener su competitividad y poder responder de forma eficaz a las demandas dinámicas del mercado y a la tecnología (Alegría, 2023).

De acuerdo con Ifeoma (2025) incluye la disposición para asumir riesgos debidamente calculados y hace mención a la flexibilidad que se tiene para adaptarse a nuevas circunstancias, impulsando la evolución constante y la mejora continua dentro de la unidad empresarial. Por su parte, Anzules y Novillo (2023) destacan que para superar desafíos y descubrir oportunidades de crecimiento se requiere de contar con un entorno que estimule la creatividad e innovación, es por ello que se consideran factores claves.

2.3. Términos básicos

Costos: Representan la valoración monetaria de los recursos utilizados para desarrollar las operaciones productivas, como materiales, mano de obra y funcionamiento de los equipos; y su determinación permite conocer cuánto requiere la elaboración de los productos y comparar distintas alternativas de producción (Zanella & Vaz, 2023).

Cronogramas: Constituyen instrumentos de programación que organizan las actividades según su secuencia y los periodos previstos para ejecutarlas; además, permiten establecer cuándo deben comenzar y finalizar las operaciones, considerando la disponibilidad de recursos y los requerimientos de producción. (Zanella & Vaz, 2023).

Diagnóstico: Consiste en un análisis sistemático de las condiciones de una organización para reconocer problemas, desajustes y necesidades de intervención; y su finalidad es comprender las causas de las dificultades organizacionales y aportar evidencia para orientar las decisiones antes de introducir cambios en el funcionamiento de la empresa (Arinanda et al., 2026).

Insumos: Son los recursos materiales que ingresan al sistema productivo para ser utilizados o transformados durante la elaboración de bienes; y su disponibilidad debe guardar correspondencia con las cantidades programadas y las necesidades de las operaciones (Zanella & Vaz, 2023).

Manuales: Constituyen documentos que reúnen de manera ordenada los procedimientos, las instrucciones y las responsabilidades correspondientes a las actividades de una organización. Su contenido proporciona una referencia para conocer cómo deben ejecutarse las tareas y quiénes participan en ellas (Rosales et al., 2023).

Reportes: Son documentos o registros que comunican información sobre el avance, el desempeño y los resultados de las actividades organizacionales; y su función consiste en ofrecer información pertinente para conocer el estado del trabajo, reconocer dificultades y respaldar decisiones, considerando las necesidades de información de quienes los elaboran y utilizan (Smith et al., 2024).

Retrasos: Corresponden a desviaciones respecto de los plazos previstos, que ocasionan que una actividad o conjunto de actividades finalice después del tiempo programado. Su identificación requiere comparar la duración planificada con la ejecución real y examinar las circunstancias que explican la diferencia (Senoner et al., 2023).

Sobrecostos: Representan incrementos del costo real de ejecución respecto del presupuesto inicialmente establecido para una actividad o proyecto; y su análisis permite reconocer desviaciones presupuestarias y examinar las causas que las originan, aportando información para comprender las dificultades de planificación y ejecución que comprometen el cumplimiento del presupuesto (Rodríguez y Avila, 2024).

Supervisión: Consiste en el seguimiento del avance y del desempeño de las actividades para conocer su estado y reconocer situaciones que requieren atención de los responsables. Se apoya en información sobre las tareas desarrolladas y los resultados alcanzados por los equipos (Smith et al., 2024).

Utilidad percibida: Se entiende como la valoración que realiza el trabajador sobre los beneficios que una herramienta o experiencia formativa puede aportar a sus actividades laborales. En el contexto de la formación virtual, comprende la apreciación de su pertinencia y contribución al aprendizaje (Madhavan et al., 2023).

2.4. Planteamiento de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la estandarización de procesos y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe una relación positiva y significativa entre la capacitación y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025.

Existe una relación positiva y significativa entre la calidad del proceso y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025.

Existe una relación positiva y significativa entre la gestión del tiempo y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método investigativo

Para abordar la presente investigación, se empleó el método hipotético-deductivo, dado que se formuló una hipótesis sobre la relación entre la estandarización de procesos y la productividad en el grupo empresarial, la cual fue contrastada mediante la recolección y el análisis de datos empíricos obtenidos durante el estudio, lo que permitió partir de fundamentos teóricos previamente establecidos para deducir proposiciones específicas y verificar su validez a partir de la evidencia recopilada. De acuerdo con Niño (2022), el método hipotético-deductivo consiste en plantear hipótesis y someterlas a comprobación mediante procedimientos sistemáticos de observación y análisis, con el propósito de aceptarlas o rechazarlas en función de los resultados obtenidos.

3.2. Enfoque investigativo

El estudio asumió un enfoque cuantitativo, ya que se recogieron y analizaron datos numéricos con el objetivo de determinar la relación estadística entre las variables propuestas. Para Ruiz y Valenzuela (2022) el enfoque cuantitativo se caracteriza por el uso de mediciones objetivas y análisis estadístico para explicar fenómenos observables y establecer correlaciones entre variables.

3.3. Tipo de investigación

Se desarrolló una investigación de tipo aplicada, debido a que el propósito principal fue analizar cómo la estandarización de procesos se relacionó con la productividad de una empresa específica, con el fin de proponer mejoras prácticas y contribuir a la optimización de sus operaciones. Según Hadi et al. (2023) este tipo de investigación permite utilizar el conocimiento científico para intervenir en situaciones específicas y generar soluciones prácticas.

3.4. Diseño investigativo

Respecto al diseño metodológico, el estudio utilizó un diseño no experimental, puesto que no se manipularon intencionalmente las variables, sino que se observaron tal como se presentaron en su contexto natural. De acuerdo con (Méndez, 2020), el diseño no experimental se emplea cuando el investigador no interviene directamente sobre las condiciones de estudio,

limitándose a observar y analizar los datos.

El alcance de la investigación fue correlacional, ya que se buscó determinar el grado de relación entre la estandarización de procesos y la productividad dentro del grupo empresarial. Para Hernández y Mendoza (2023) el estudio correlacional permite identificar si existe una asociación significativa entre dos o más variables, sin establecer relaciones de causalidad.

3.5. Población, muestra y muestreo

En esta investigación, la población estuvo conformada por los colaboradores que integraron el grupo empresarial ubicado en la ciudad de Lima, quienes se desempeñaron en distintas áreas administrativas y operativas; a ellos se dirigió el estudio para analizar la relación entre la estandarización de procesos y la productividad. Se le define como el conjunto total de individuos, elementos u objetos que poseen características comunes y sobre los cuales se desea obtener información para generalizar los resultados del estudio (Medina et al., 2023).

Fue un grupo empresarial conformado por 2 empresas, ubicadas en Puente Piedra-Lima. Cada una de las empresas presentó una estructura organizacional jerárquica encabezada por la Gerencia General, de la cual dependen las áreas de comercial, contabilidad, recursos humanos, compras, producción y administración. El área comercial está integrada por un jefe y dos vendedores; contabilidad cuenta con un jefe y cinco asistentes; recursos humanos está conformada por un jefe y dos asistentes; compras dispone de un jefe y dos asistentes; producción se divide en dos subáreas, una administrativa conformada por un jefe de producción y dos asistentes, y otra operativa integrada por un jefe de producción encargado de los obreros y hasta 10 trabajadores operativos; finalmente, el área de Administración estuvo conformada por un jefe y sus asistentes; esta estructura funcional permite una adecuada distribución de responsabilidades, facilita la coordinación entre áreas y contribuye al cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales del grupo empresarial (Anexo 3).

Para formar parte de la población de estudio se consideraron a los trabajadores de dos empresas que conformaron el grupo empresarial, la primera empresa tuvo un total de 37 trabajadores distribuidos en las áreas de Contabilidad y Finanzas (6), Recursos Humanos (3), Compras (3), Producción, conformada por 10 obreros y 5 trabajadores entre jefe y asistentes de producción (15), Comercial (3), Administración (6) y Gerencia General (1). Por su parte, la segunda empresa estuvo integrada por 21 colaboradores, distribuidos en las áreas de Contabilidad y Finanzas (2), Recursos Humanos (2), Compras (3), Producción, conformada

por 4 obreros y 4 trabajadores entre jefe y asistentes de producción (8), comercial (2), Administración (3) y Gerencia General (1). En conjunto, la población estuvo conformada por 58 trabajadores que desempeñaron funciones administrativas, operativas y directivas dentro del grupo empresarial.

La muestra permitió recoger datos que reflejaron fielmente las percepciones y experiencias del total de la población. Además, correspondió a un grupo reducido, pero significativo, de elementos pertenecientes a la población, que fue seleccionado para participar directamente en la recolección de datos con el fin de facilitar el análisis y formulación de conclusiones válidas (Villanueva, 2022).

El proceso de selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a aquellos colaboradores que cumplan con los criterios de inclusión establecidos y que acepten participar voluntariamente en la investigación. Este método permitió seleccionar a los participantes que se encuentren disponibles y accesibles durante el período de recolección de datos, siendo una alternativa adecuada cuando se requiere acceder a una población específica dentro de una organización (Mejía et al., 2021).

Como criterios de inclusión se consideró a los trabajadores que pertenecieron a dos empresas del grupo empresarial, que laboraron en las áreas de contabilidad, producción, administración o gerencia, que cuenten con una permanencia mínima de seis meses en la organización y que aceptaron participar voluntariamente mediante la firma del consentimiento informado; por otro lado, como criterios de exclusión no se consideró a los colaboradores de las áreas de recursos humanos, compras y comercial, debido a que sus funciones estuvieron orientadas a procesos especializados y factores externos que no forman parte de los procesos operativos analizados en la presente investigación. Asimismo, se excluyó a quienes se encontraron de vacaciones, licencia o descanso médico durante el período de recolección de datos, a aquellos con menos de seis meses de permanencia en la empresa y a quienes no desearon participar o no completaron adecuadamente los instrumentos de investigación.

La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión establecidos, ya que se consideró personal idóneo para la aplicación de las encuestas. (Anexo 4).

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala
Estandarización de procesos	La estandarización del trabajo implica lograr un consenso sobre los procedimientos operativos, lo cual representa el enfoque óptimo previsto por el personal pertinente (Gamarra Trujillo, 2022).	La variable será medida por medio de 3 dimensiones y a través de una encuesta en escala Likert 5.	Capacitación	Frecuencia de capacitación	1	Ordinal-Likert 5 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Utilidad percibida de la capacitación	2	
				Evaluación de la capacitación	3	
				Aplicación del aprendizaje	4	
			Calidad del proceso	Reducción de desperdicios	5	
				Solución de problemas	6-7	
				Uniformidad operativa	8-9	
			Gestión del tiempo	Cumplimiento de cronogramas	10	
				Gestión eficiente del tiempo	11	
				Tiempo requerido para ejecutar las actividades	12-13	
Productividad	La productividad es la capacidad de hacer más con menos, optimizando el uso de recursos como tiempo, mano de obra, materiales y capital (Alegría Chávez, 2023).	La variable será medida por medio de 4 dimensiones y a través de una encuesta en escala Likert 5.	Eficiencia de los trabajadores	Tiempo dedicado a tareas productivas	1	Ordinal-Likert 5 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Uso eficiente de los recursos	2	
				Conocimiento de las mejores prácticas	3	
			Cumplimiento del trabajo	Cumplimiento de los plazos	4-5	
				Satisfacción de los clientes	6	
			Calidad del trabajo	Precisión	7	
				Exactitud	8	
				Profesionalismo	9	
			Innovación y creatividad	Creación de nuevas ideas	10	
				Adaptabilidad al cambio	11	
				Asumir riesgos para innovar	12	

Nota. Elaboración propia

3.7. Técnicas e instrumentos para recolectar datos

3.7.1. Técnica

Para la recolección de información, se utilizó la técnica de la encuesta, ya que permitió recopilar datos de manera sistemática, eficiente y estandarizada sobre las percepciones de los colaboradores respecto a los procesos y su impacto en la productividad. La encuesta es una técnica cuantitativa que consiste en aplicar preguntas estructuradas a una muestra definida con el fin de obtener información precisa sobre variables de estudio (Cisneros et al., 2022).

3.7.2. Descripción

Se utilizó un cuestionario como instrumento, el cual constó de ítems que fueron diseñados para evaluar las dimensiones e indicadores de cada variable y, a su vez, utilizando una escala tipo Likert 5. El cuestionario es un dispositivo técnico o herramienta estructurada para recoger información concreta, estandarizada y medible (Medina et al., 2023).

3.7.3. Validación

La validez se entiende como el grado en que un instrumento mide realmente el concepto que debe medir, logrando que las puntuaciones obtenidas sean interpretadas, exactas y adecuadas. Es decir, a mayor validez, los datos recolectados darán cuenta de una manera más fidedigna de los objetivos que se plantea el investigador, y las conclusiones que se obtengan serán confiables y justificables científicamente (Sürücü & Maslakçi, 2020).

Con el objetivo de corroborar la calidad del instrumento de recolección de los datos, se llevó a cabo un válido proceso de validación por juicio de expertos; para lo cual se entregó el cuestionario a especialistas dedicados a la gestión de procesos y productividad, quienes evaluaron la pertinencia, congruencia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems del cuestionario de acuerdo a los objetivos de investigación y a las variables, dimensiones que planteó la investigación. Las observaciones que hicieron los expertos habilitaron a realizar los cambios necesarios antes de la aplicación del cuestionario definitivo a la muestra.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad es un concepto que hace referencia al nivel en el que un instrumento de medida es capaz de dar resultados fiables, estables y reproducibles en el tiempo. Un

instrumento que asegura la confiabilidad es aquel que, al aplicarse, típicamente no se encuentra afectado por errores de medida de tipo aleatorio, lo que, en última instancia, pone de relieve la credibilidad de los resultados del estudio (Sürücü & Maslakçi, 2020). La confiabilidad del cuestionario fue determinada mediante un análisis estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach, aplicado a una prueba piloto con un grupo reducido de trabajadores del mismo entorno empresarial, pero que no formarían parte de la muestra final. Este análisis permitió conocer el nivel de consistencia interna del instrumento, es decir, si los ítems que componen cada dimensión de las variables estuvieron correlacionados entre sí de forma adecuada. Se consideró una fiabilidad alta en los dos instrumentos al obtenerse valores de 0,804 y 0,812.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

El procedimiento de aplicación de los instrumentos se inició con la solicitud y obtención de la autorización de la gerencia del grupo empresarial para realizar la recolección de datos. Posteriormente, se convocó a los colaboradores de las áreas de contabilidad, producción, administración y gerencia que cumplieron los criterios de inclusión, y se coordinó su participación según su disponibilidad. Antes de aplicar los cuestionarios, se explicó el objetivo de la investigación, el carácter voluntario de la participación y la confidencialidad de las respuestas, y se solicitó la firma del consentimiento informado. La aplicación se realizó en el mes de agosto, mediante la modalidad presencial, en la misma empresa, con una duración aproximada de 30 minutos para completar ambos instrumentos. Se proporcionaron instrucciones sobre la escala de respuesta y se atendieron las dudas de los participantes sin orientar sus respuestas.

Finalizada la aplicación, se revisó que los cuestionarios estuvieran completos y se asignó un código anónimo a cada participante, lo que permitió vincular sus respuestas de estandarización de procesos y productividad sin registrar su identidad en la base de análisis. Las respuestas se codificaron del 1 al 5, conforme a la escala Likert establecida, y se organizaron en una base de datos para su procesamiento en SPSS, versión 26. Finalmente, los cuestionarios y consentimientos se resguardaron, manteniéndolos separados, mientras que la base digital se protegió, con acceso restringido al investigador y los asesores responsables para uso exclusivo de los fines de la investigación.

Los datos que se obtuvieron a través del cuestionario fueron codificados y organizados en una base de datos digital utilizando el software estadístico SPSS versión 26; en una primera

etapa, se realizó un análisis descriptivo para resumir las características generales de las variables mediante frecuencias, porcentajes, promedios y desviación estándar. Luego, se procedió a realizar una prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos recolectados. La prueba de normalidad a efectuar se eligió dependiendo del tamaño de la muestra, es decir, al contarse con una muestra de menos de 50 individuos, se empleó la prueba de Shapiro-Wilk.

Con base en el resultado de dicha prueba, se aplicó una prueba estadística de correlación no paramétrica, para establecer el grado de relación entre la estandarización de procesos y la productividad. En este sentido, se empleó la prueba no paramétrica de Spearman. Los resultados fueron interpretados con base en los objetivos planteados, permitiendo verificar o rechazar las hipótesis formuladas.

Tabla 2

Escala del Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. La figura muestra la escala de valores y su interpretación. Tomado de ¿Pearson o Spearman? *por Ortiz y Ortiz (2021)*

3.9. Aspectos éticos

En todo momento, la investigación respetó los principios éticos que rigen los estudios con participación humana, de acuerdo con los principios del Informe Belmont (Sánchez et al., 2021) y las normas éticas institucionales: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. En ese sentido, el principio de autonomía se garantizó mediante la solicitud del consentimiento informado a cada colaborador antes de aplicar el instrumento, asegurando que su participación sea voluntaria, libre y sin coacción. El principio de beneficencia orientó el desarrollo del estudio hacia la generación de conocimiento que contribuyó a la mejora de la organización, mientras que el principio de no maleficencia garantizará que la investigación no ocasione perjuicios físicos, psicológicos, laborales o de cualquier otra índole a los participantes. Del mismo modo, el principio de justicia garantizó un trato justo, equitativo e igualitario para todos

los colaboradores sin discriminación de ningún tipo durante el proceso de la investigación.

La confidencialidad de los datos fue asegurada mediante el resguardo de la identidad de los participantes a través de códigos anónimos, además de que la información recogida del trabajo de campo sólo fue utilizada para fines académicos y científicos. El estudio fue autorizado formalmente por la empresa participante en la investigación.

Por otra parte, la investigación se realizó de acuerdo con los principios del desarrollo íntegro de la ciencia y de la honradez académica, atendiendo a que toda la información recogida y analizada emanara fielmente de la realidad objeto de estudio y a que las fuentes consultadas sean correctamente referenciadas. Igualmente, los datos que se recogieron fueron tratados responsable y confidencialmente, evitando su uso inadecuado y protegiendo al mismo tiempo la identidad y la privacidad de los participantes durante cualquiera de las etapas de la investigación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

Para ejecutar el procesamiento estadístico en el programa SPSS, en primer lugar se inició con la tabulación de los datos de las 40 encuestas aplicadas, por lo que primero se obtuvieron datos en el Excel.

Paso 1. Tabulación de respuestas

Tabla 3

Tabulación de respuestas de las dos variables

	ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS													PRODUCTIVIDAD											
N°	Capacitación					Calidad del proceso				Gestión del tiempo				Eficiencia de los trabajadores			Cumplimiento del trabajo			Calidad del trabajo			Innovación y creatividad		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	2	2	2	4	1	5	4	3	1	2	2	1	1	4	5	2	4	2	4	2	4	2	2	1
2	3	5	4	3	4	5	4	1	5	3	5	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1
3	2	2	1	4	1	2	1	2	4	1	4	2	2	3	1	5	3	3	3	2	3	4	2	5	4
4	3	5	4	3	4	5	1	4	5	3	3	4	2	5	4	3	5	3	3	3	4	3	1	2	5
5	4	2	1	2	4	1	5	3	3	1	2	2	1	4	4	5	1	4	4	4	3	4	5	4	1
6	4	2	3	3	4	5	4	5	4	2	4	3	1	2	2	2	3	4	4	2	4	2	5	5	5
7	1	2	1	5	5	2	5	3	4	4	5	5	2	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3
8	5	2	2	2	4	1	4	4	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2
9	4	2	1	5	5	2	5	3	4	4	4	3	2	2	4	2	3	1	3	3	2	2	3	2	5
10	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	5
11	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	2	4	2	5	1	4	4	4	4	4	5	5	3
12	4	4	4	3	4	3	4	1	5	3	4	4	2	5	4	2	2	3	3	2	3	4	3	4	5
13	4	4	3	5	5	2	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4
14	1	4	4	3	4	3	1	4	5	3	3	4	2	5	2	3	2	3	3	4	3	4	5	5	5
15	4	2	1	5	5	2	5	3	4	4	5	5	2	2	4	1	3	1	2	2	4	2	2	4	5
16	3	2	2	3	4	5	4	4	4	2	4	3	1	2	5	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2
17	3	2	2	2	4	1	5	3	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2
18	4	3	1	5	5	2	4	4	4	4	3	5	2	4	1	3	3	4	4	2	4	3	2	4	2
19	1	5	4	3	4	2	5	3	5	3	4	4	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	4	2
20	3	2	2	2	4	5	4	4	3	1	2	2	1	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	5	4
21	3	2	3	4	4	5	5	1	4	2	4	3	2	5	2	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3
22	4	2	2	5	1	2	5	1	4	2	3	2	4	2	4	2	1	4	4	2	4	4	5	4	2
23	1	2	1	5	5	3	1	5	4	4	4	3	2	2	2	2	2	1	3	4	1	4	1	1	2
24	3	3	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	3	3	2	4	4	5	5	4
25	4	2	3	4	4	5	4	4	4	2	4	3	1	2	4	2	2	4	4	3	3	4	2	2	5
26	3	4	5	4	5	3	5	1	5	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4
27	3	3	5	4	5	3	1	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5
28	4	3	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5	4
29	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5

30	4	2	3	4	4	5	4	1	4	3	3	3	1	5	4	3	1	3	3	3	3	4	4	5	2
31	3	5	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	2	5	2	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
32	3	3	5	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3	5	3	4	4	5	5
33	4	5	4	3	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3
34	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5
35	4	2	3	4	4	1	5	3	4	3	5	3	1	2	4	4	4	4	1	5	4	1	5	1	4
36	4	2	1	4	2	3	1	2	5	2	5	2	4	4	1	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5
37	3	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4
38	3	4	4	4	5	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5
39	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
40	4	2	5	5	5	2	4	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5

Nota. Obtenido de la encuesta

Paso 2. Tabulación y sumatoria por variable

Tabla 4

Tabulación y sumatoria de la variable Estandarización de procesos

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS																	
N°	**Capacitación**					**Calidad del proceso**				**Gestión del tiempo**				**SUMATORIAS**			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	D1	D2	D3	V1
1	1	2	2	2	4	1	5	4	3	1	2	2	1	7	17	6	30
2	3	5	4	3	4	5	4	1	5	3	5	5	2	15	19	15	49
3	2	2	1	4	1	2	1	2	4	1	4	2	2	9	10	9	28
4	3	5	4	3	4	5	1	4	5	3	3	4	2	15	19	12	46
5	4	2	1	2	4	1	5	3	3	1	2	2	1	9	16	6	31
6	4	2	3	3	4	5	4	5	4	2	4	3	1	12	22	10	44
7	1	2	1	5	5	2	5	3	4	4	5	5	2	9	19	16	44
8	5	2	2	2	4	1	4	4	3	1	2	2	1	11	16	6	33
9	4	2	1	5	5	2	5	3	4	4	4	3	2	12	19	13	44
10	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	16	23	16	55
11	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	2	16	23	14	53
12	4	4	4	3	4	3	4	1	5	3	4	4	2	15	17	13	45
13	4	4	3	5	5	2	5	5	4	4	5	3	4	16	21	16	53
14	1	4	4	3	4	3	1	4	5	3	3	4	2	12	17	12	41
15	4	2	1	5	5	2	5	3	4	4	5	5	2	12	19	16	47
16	3	2	2	3	4	5	4	4	4	2	4	3	1	10	21	10	41
17	3	2	2	2	4	1	5	3	3	1	2	2	1	9	16	6	31
18	4	3	1	5	5	2	4	4	4	4	3	5	2	13	19	14	46
19	1	5	4	3	4	2	5	3	5	3	4	4	2	13	19	13	45
20	3	2	2	2	4	5	4	4	3	1	2	2	1	9	20	6	35
21	3	2	3	4	4	5	5	1	4	2	4	3	2	12	19	11	42
22	4	2	2	5	1	2	5	1	4	2	3	2	4	13	13	11	37
23	1	2	1	5	5	3	1	5	4	4	4	3	2	9	18	13	40
24	3	3	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	15	21	16	52
25	4	2	3	4	4	5	4	4	4	2	4	3	1	13	21	10	44

26	3	4	5	4	5	3	5	1	5	5	3	4	3	16	19	15	50
27	3	3	5	4	5	3	1	5	5	5	4	4	3	15	19	16	50
28	4	3	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	16	21	16	53
29	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	16	22	17	55
30	4	2	3	4	4	5	4	1	4	3	3	3	1	13	18	10	41
31	3	5	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	2	15	21	15	51
32	3	3	5	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	15	20	15	50
33	4	5	4	3	4	2	5	5	5	4	5	4	2	16	21	15	52
34	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	15	22	17	54
35	4	2	3	4	4	1	5	3	4	3	5	3	1	13	17	12	42
36	4	2	1	4	2	3	1	2	5	2	5	2	4	11	13	13	37
37	3	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	15	21	15	51
38	3	4	4	4	5	3	4	3	5	3	5	5	4	15	20	17	52
39	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	16	21	17	54
40	4	2	5	5	5	2	4	3	5	3	4	3	5	16	19	15	50

Nota. Obtenido del procesamiento de la encuesta

Tabla 5

Tabulación y sumatoria de la variable Productividad

	PRODUCTIVIDAD																
N°	**Eficiencia de los trabajadores**			**Cumplimiento del trabajo**			**Calidad del trabajo**			**Innovación y creatividad**			**SUMATORIAS**				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	D1	D2	D3	D4	V2
1	1	4	5	2	4	2	4	2	4	2	2	1	10	8	10	5	33
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1	4	5	4	7	20
3	3	1	5	3	3	3	2	3	4	2	5	4	9	9	9	11	38
4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	1	2	5	12	11	10	8	41
5	4	4	5	1	4	4	4	3	4	5	4	1	13	9	11	10	43
6	2	2	2	3	4	4	2	4	2	5	5	5	6	11	8	15	40
7	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	13	9	11	11	44
8	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	4	4	7	4	19
9	2	4	2	3	1	3	3	2	2	3	2	5	8	7	7	10	32
10	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	5	12	13	12	14	51
11	4	2	5	1	4	4	4	4	4	5	5	3	11	9	12	13	45
12	5	4	2	2	3	3	2	3	4	3	4	5	11	8	9	12	40
13	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	12	11	10	14	47
14	5	2	3	2	3	3	4	3	4	5	5	5	10	8	11	15	44
15	2	4	1	3	1	2	2	4	2	2	4	5	7	6	8	11	32
16	2	5	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	9	10	10	8	37
17	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3	6	5	5	19
18	4	1	3	3	4	4	2	4	3	2	4	2	8	11	9	8	36
19	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	4	2	4	7	5	8	24
20	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	5	4	9	12	9	13	43
21	5	2	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	12	8	10	10	40

22	2	4	2	1	4	4	2	4	4	5	4	2	8	9	10	11	38
23	2	2	2	2	1	3	4	1	4	1	1	2	6	6	9	4	25
24	5	4	3	5	3	3	2	4	4	5	5	4	12	11	10	14	47
25	2	4	2	2	4	4	3	3	4	2	2	5	8	10	10	9	37
26	5	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	12	9	13	13	47
27	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	12	13	12	14	51
28	3	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5	4	11	10	12	14	47
29	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	13	13	12	12	50
30	5	4	3	1	3	3	3	3	4	4	5	2	12	7	10	11	40
31	5	2	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	11	13	11	13	48
32	4	4	2	3	3	3	5	3	4	4	5	5	10	9	12	14	45
33	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	13	13	13	13	52
34	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	14	12	12	14	52
35	2	4	4	4	4	1	5	4	1	5	1	4	10	9	10	10	39
36	4	1	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5	8	8	11	14	41
37	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	14	13	12	14	53
38	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	12	13	13	15	53
39	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	10	13	12	13	48
40	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	13	11	12	15	51

Nota. Obtenido de la encuesta

Paso 3. Sumatoria de las variables

Tabla 6

Sumatoria de las variables

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS				PRODUCTIVIDAD				
Capacitación	**Calidad del proceso**	**Gestión del tiempo**	**V1**	**Eficiencia de los trabajadores**	**Cumplimiento del trabajo**	**Calidad del trabajo**	**Innovación y creatividad**	**V2**
7	17	6	30	10	8	10	5	33
15	19	15	49	4	5	4	7	20
9	10	9	28	9	9	9	11	38
15	19	12	46	12	11	10	8	41
9	16	6	31	13	9	11	10	43
12	22	10	44	6	11	8	15	40
9	19	16	44	13	9	11	11	44
11	16	6	33	4	4	7	4	19
12	19	13	44	8	7	7	10	32
16	23	16	55	12	13	12	14	51
16	23	14	53	11	9	12	13	45
15	17	13	45	11	8	9	12	40
16	21	16	53	12	11	10	14	47
12	17	12	41	10	8	11	15	44
12	19	16	47	7	6	8	11	32
10	21	10	41	9	10	10	8	37

9	16	6	31	3	6	5	5	19
13	19	14	46	8	11	9	8	36
13	19	13	45	4	7	5	8	24
9	20	6	35	9	12	9	13	43
12	19	11	42	12	8	10	10	40
13	13	11	37	8	9	10	11	38
9	18	13	40	6	6	9	4	25
15	21	16	52	12	11	10	14	47
13	21	10	44	8	10	10	9	37
16	19	15	50	12	9	13	13	47
15	19	16	50	12	13	12	14	51
16	21	16	53	11	10	12	14	47
16	22	17	55	13	13	12	12	50
13	18	10	41	12	7	10	11	40
15	21	15	51	11	13	11	13	48
15	20	15	50	10	9	12	14	45
16	21	15	52	13	13	13	13	52
15	22	17	54	14	12	12	14	52
13	17	12	42	10	9	10	10	39
11	13	13	37	8	8	11	14	41
15	21	15	51	14	13	12	14	53
15	20	17	52	12	13	13	15	53
16	21	17	54	10	13	12	13	48
16	19	15	50	13	11	12	15	51

Nota. Obtenido de la encuesta

Paso 4. Escala de valoración por variable

Figura 1

Escala de valoración de la variable Estandarización de procesos

Likert		
	Minimo	1
	Máximo	5

Niveles
3

		Var. 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
Puntaje	Nº Preguntas	13	4	5	4
	Puntaje Mínimo	13	4	5	4
	Puntaje Máximo	65	20	25	20
	Rango	53	17	21	17
	Intervalo	17.67	5.67	7.00	5.67
BAREMO	Bajo (1)	13	4	5	4
		30	9	11	9
	Medio (2)	31	10	12	10
		47	14	18	14
	Alto (3)	48	15	19	15
		65	20	25	20

Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas

Figura 2

Escala de valoración de la variable Productividad

Likert	Minimo	1	Niveles	
	Máximo	5	3	

		Var. 2	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4
	N° Preguntas	12	3	3	3	3
Puntaje	Puntaje Mínimo	12	3	3	3	3
	Puntaje Máximo	60	15	15	15	15
	Rango	49	13	13	13	13
	Intervalo	16.33	4.33	4.33	4.33	4.33
BAREMO	Bajo (1)	12	3	3	3	3
		28	7	7	7	7
	Medio (2)	29	8	8	8	8
		44	11	11	11	11
	Alto (3)	45	12	12	12	12
		60	15	15	15	15

Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas

Paso 4. Escala de valoración

Por lo tanto, se realiza el procesamiento estadístico de los datos con la finalidad de obtener las tablas, gráficos, prueba de normalidad y análisis de correlación correspondientes a la investigación.

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

4.1.1.1. Descripción de las variables y dimensiones.

Variable 1

Tabla 7

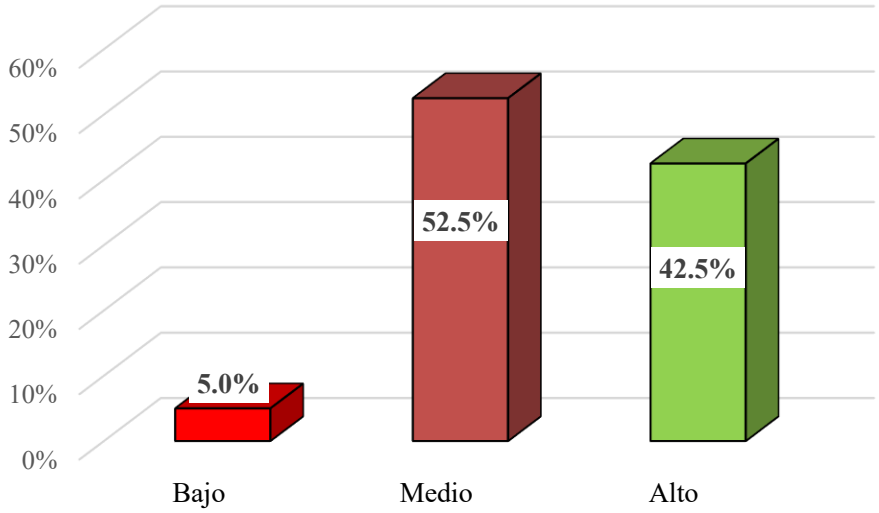
Nivel de estandarización de procesos

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	21	52,5	52,5	57,5
	Alto	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. F = frecuencia. % = Porcentaje

Figura 3

Nivel de la variable estandarización de procesos



Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas.

La tabla 7 y figura 1 evidencian que el 52,5% de los participantes percibe un nivel medio de estandarización de procesos, lo que refleja que existen procedimientos definidos y aplicados, aunque todavía presentan diferencias en su ejecución o requieren mayor uniformidad; asimismo, el 42,5% identifica un nivel alto, evidenciando que una proporción importante reconoce procesos establecidos y aplicados de manera consistente y, finalmente, el 5,0% señala un nivel bajo, lo que indica que en una minoría aún se presentan dificultades para mantener procedimientos uniformes y claramente establecidos.

Dimensiones de la variable

Tabla 8

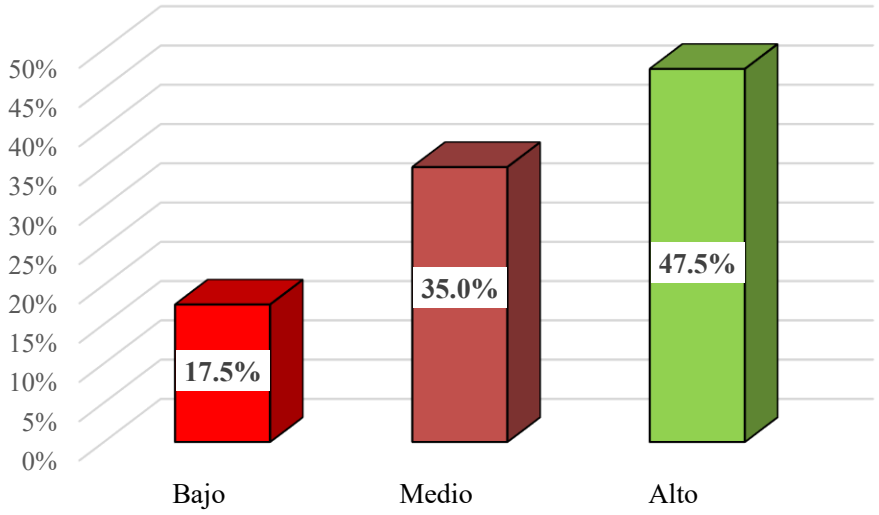
Nivel de capacitación

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	7	17,5	17,5	17,5
	Medio	14	35,0	35,0	52,5
	Alto	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. F = frecuencia. % = Porcentaje

Figura 4

Nivel de capacitación



Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas.

La tabla 8 y figura 4 mostraron que, en la dimensión capacitación, el 47,5% de los participantes la ubicó en un nivel alto, lo que evidenció una adecuada preparación del personal para ejecutar los procesos establecidos, el 35,0% la situó en un nivel medio, reflejando que la capacitación se desarrolló, aunque requirió mayor fortalecimiento y por su parte, el 17,5% la ubicó en un nivel bajo, lo que evidenció limitaciones en la formación necesaria para el desarrollo de las actividades.

Tabla 9

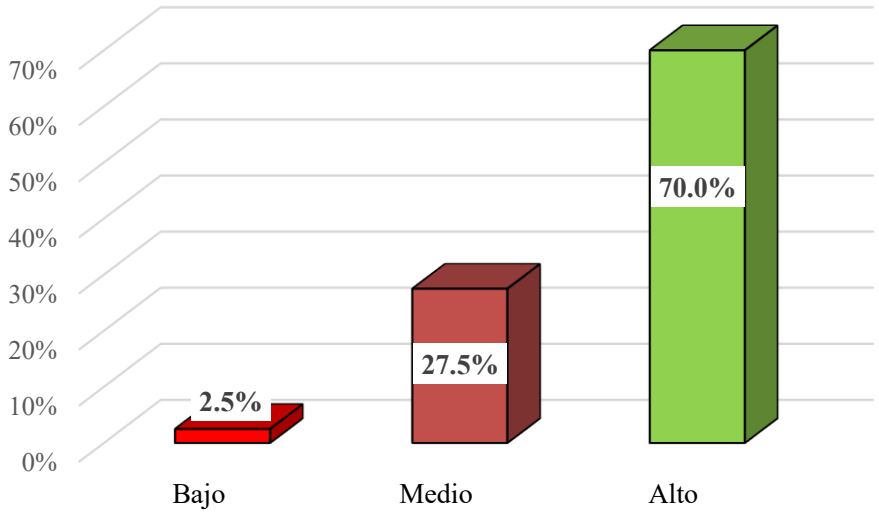
Nivel de calidad del proceso

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Medio	11	27,5	27,5	30,0
	Alto	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. F = frecuencia. % = Porcentaje

Figura 5

Nivel de calidad del proceso



Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas.

En cuanto a la calidad del proceso, el 70,0% la ubicó en un nivel alto, evidenciando que los procedimientos se desarrollaron bajo criterios adecuados de calidad: el 27,5% la situó en un nivel medio, reflejando la existencia de aspectos que requirieron optimización; y el 2,5%, la ubicó en un nivel bajo, evidenciando que las dificultades relacionadas con la calidad del proceso se presentaron en una proporción reducida.

Tabla 10

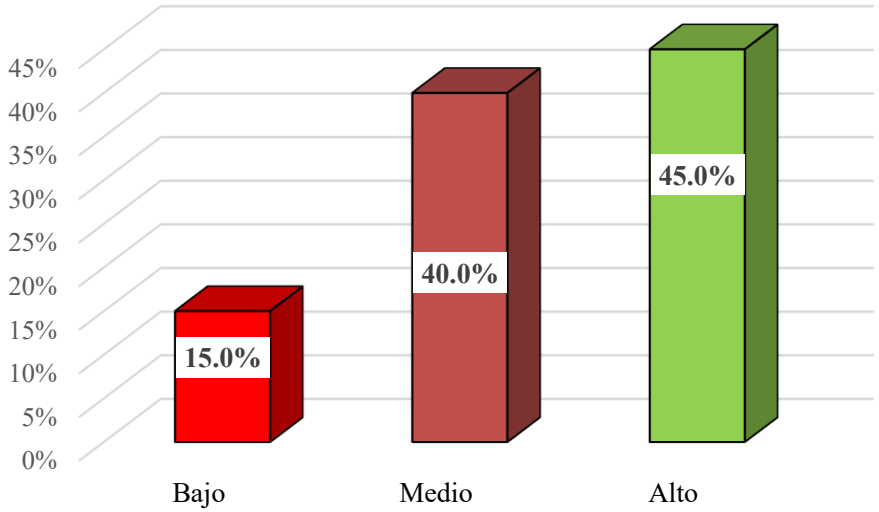
Nivel de gestión del tiempo

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	6	15,0	15,0	15,0
	Medio	16	40,0	40,0	55,0
	Alto	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. F = frecuencia. % = Porcentaje

Figura 6

Nivel de gestión del tiempo



Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas.

Respecto a la gestión del tiempo, el 45,0% la ubicó en un nivel alto, lo que evidenció una adecuada organización y utilización del tiempo en las actividades; el 40,0% la situó en un nivel medio, reflejando que existieron oportunidades de mejora en la planificación y cumplimiento de los tiempos establecidos. Mientras que el 15,0% la ubicó en un nivel bajo, evidenciando dificultades en el manejo oportuno de las actividades.

Variable 2

Tabla 11

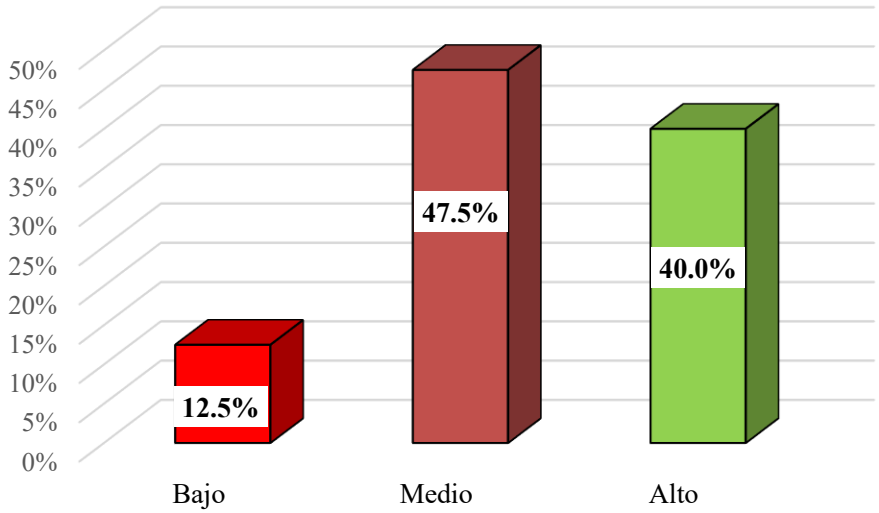
Nivel de productividad

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	5	12,5	12,5	12,5
	Medio	19	47,5	47,5	60,0
	Alto	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. F = frecuencia. % = Porcentaje

Figura 7

Nivel de productividad



Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas.

La tabla 11 y figura 7 mostraron que el 47,5% de los participantes presentó un nivel medio de productividad, lo que evidenció un desempeño que permitió cumplir con las actividades, aunque todavía existieron aspectos susceptibles de mejora en el aprovechamiento de los recursos y el cumplimiento de los resultados esperados, asimismo, el 40,0% presentó un nivel alto, reflejando un desempeño favorable en el desarrollo de sus actividades y en el logro de los resultados previstos, y el 12,5% presentó un nivel bajo, evidenciando dificultades para alcanzar un desempeño productivo adecuado.

Dimensiones de la variable

Tabla 12

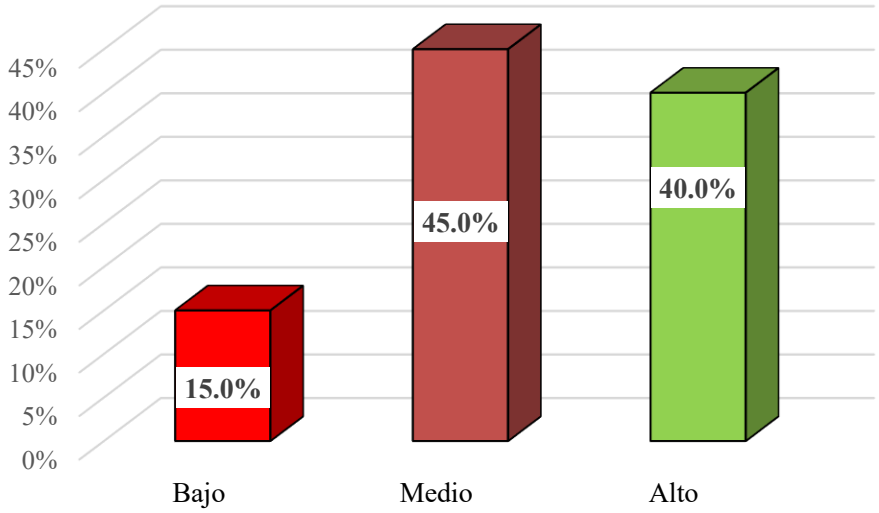
Nivel de eficiencia de los trabajadores

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	6	15,0	15,0	15,0
	Medio	18	45,0	45,0	60,0
	Alto	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. F = frecuencia. % = Porcentaje

Figura 8

Nivel de eficiencia de los trabajadores



Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas.

La tabla 12 y figura 8 mostraron que, en la dimensión eficiencia de trabajadores, el 45% de los participantes la ubicó en un nivel medio, lo que evidenció un desempeño adecuado en el uso de los recursos y desarrollo de las actividades, aunque con aspectos que requirieron mejora, el 40% la situó en un nivel alto, reflejando un desempeño eficiente en sus funciones; mientras que el 15% la ubicó en un nivel bajo, evidenciando dificultades en el desarrollo eficiente de sus actividades.

Tabla 13

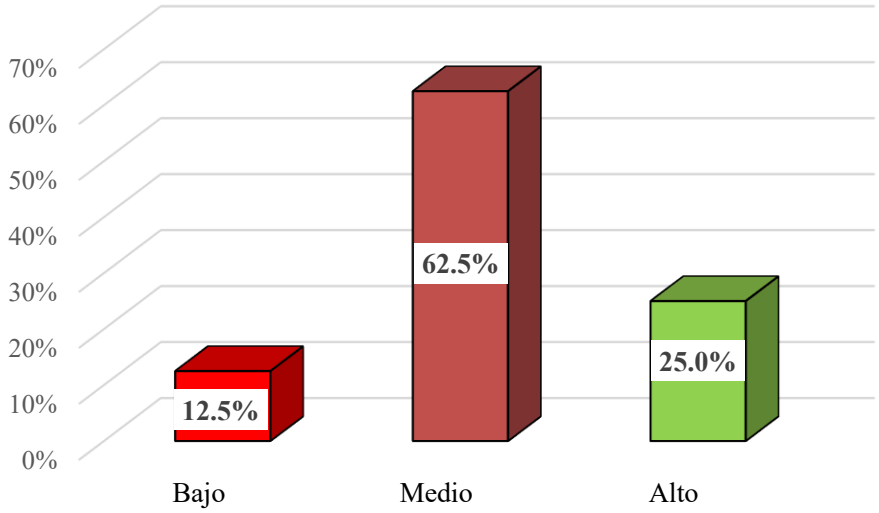
Nivel de cumplimiento del trabajo

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	5	12,5	12,5	12,5
	Medio	25	62,5	62,5	75,0
	Alto	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. F = frecuencia. % = Porcentaje

Figura 9

Nivel de cumplimiento del trabajo



Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas.

En la dimensión cumplimiento del trabajo, el 62,5% la ubicó en un nivel medio, evidenciando que el cumplimiento de las actividades se desarrolló de manera aceptable, aunque se presentaron aspectos por fortalecer, el 25,0% la situó en un nivel alto, reflejando un adecuado cumplimiento de las tareas asignadas y por su parte, el 12,5% la ubicó en un nivel bajo, evidenciando dificultades para cumplir oportunamente con las actividades establecidas.

Tabla 14

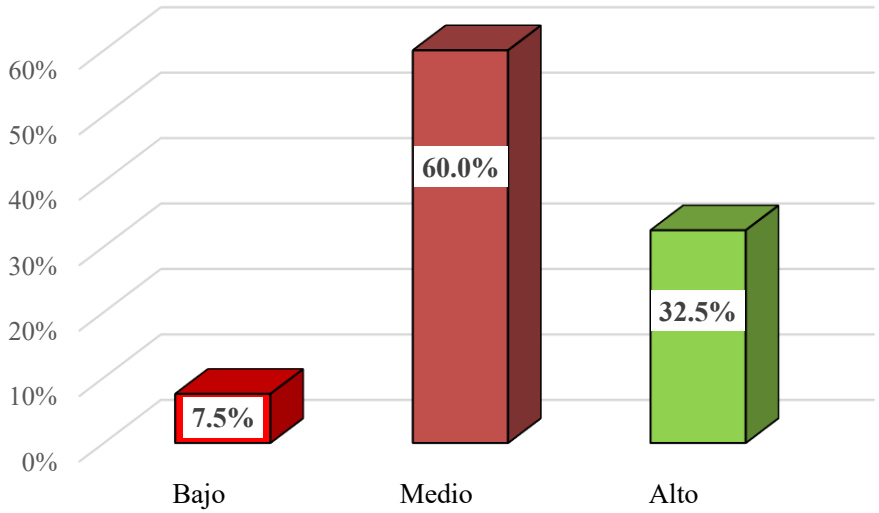
Nivel de calidad del trabajo

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	3	7,5	7,5	7,5
	Medio	24	60,0	60,0	67,5
	Alto	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. F = frecuencia. % = Porcentaje

Figura 10

Nivel de calidad del trabajo



Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas.

Respecto a la dimensión calidad del trabajo, el 60,0% la ubicó en un nivel medio, lo que evidenció que el trabajo realizado alcanzó condiciones aceptables de calidad, aunque requirió mejoras para lograr resultados superiores, el 32,5% la situó en un nivel alto, reflejando un desempeño caracterizado por resultados de adecuada calidad, y el 7,5% la ubicó en un nivel bajo, evidenciando limitaciones en la calidad de las actividades desarrolladas.

Tabla 15

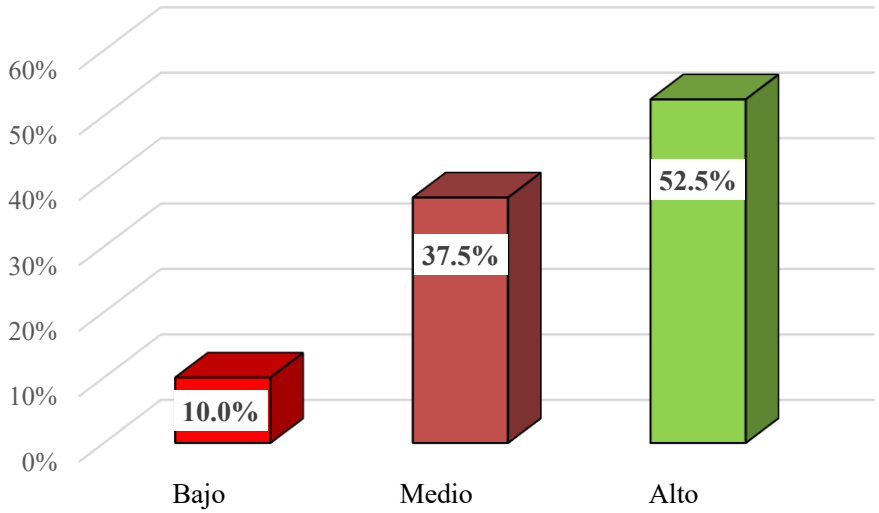
Nivel de innovación y creatividad

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	4	10,0	10,0	10,0
	Medio	15	37,5	37,5	47,5
	Alto	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. F = frecuencia. % = Porcentaje

Figura 11

Nivel de innovación y creatividad



Nota. Obtenido en base al procesamiento de las encuestas.

En cuanto a la dimensión innovación y creatividad, el 52,5% la ubicó en un nivel alto, evidenciando una adecuada incorporación de mejoras e iniciativas orientadas al incremento de la productividad, el 37,5% la situó en un nivel medio, reflejando que existieron avances en la generación de mejoras, aunque aún requirieron fortalecimiento; mientras que el 10,0% la ubicó en un nivel bajo, evidenciando limitaciones en la incorporación de iniciativas innovadoras vinculadas con la productividad.

4.1.2. Análisis inferencial

Una vez concluido el análisis descriptivo de los datos, se continuó con el procesamiento inferencial de la información obtenida de los 40 participantes que conformaron la muestra. Para determinar el comportamiento de los datos y seleccionar el procedimiento estadístico correspondiente, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Los resultados de esta prueba permitieron establecer si los datos presentaban una distribución normal y, en función de ello, definir la prueba estadística que sería empleada posteriormente para la comprobación de los objetivos de la investigación.

Tabla 16

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estandarización de Procesos	,928	40	,014
Capacitación	,877	40	,000
Calidad del proceso	,900	40	,002
Gestión del tiempo	,884	40	,001
Productividad	,911	40	,004
Eficiencia de los trabajadores	,915	40	,006
Cumplimiento del trabajo	,941	40	,038
Calidad del trabajo	,895	40	,001
Innovación y creatividad	,893	40	,001

Nota. gl = grados de libertad / sig. Significancia

La tabla 16 mostró que la prueba de Shapiro-Wilk presentó niveles de significancia inferiores a 0,05 en la variable estandarización de procesos, la variable productividad y en todas sus dimensiones, debido a que la muestra estuvo conformada por 40 participantes, se empleó esta prueba para evaluar la distribución de los datos. Al obtenerse valores de significancia menores a 0,05, se rechazó el supuesto de normalidad, evidenciándose que los datos no siguieron una distribución normal. Por ello, para el análisis inferencial se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, debido a que es una prueba no paramétrica adecuada para determinar la relación entre variables cuando los datos no presentan distribución normal.

Contrastación de hipótesis

OG: Determinar la relación entre la estandarización de procesos y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025.

Tabla 17

Prueba de hipótesis general

			Estandarización de Procesos	Productividad
Rho de Spearman	Estandarización de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Productividad	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

La tabla 17 mostró un nivel p<0,001, por lo que se determinó que existió una relación estadísticamente significativa entre la estandarización de procesos y la productividad, asimismo, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,712, que indicó una relación positiva y alta entre ambas variables. Este resultado significó que, cuando la estandarización de procesos presentó mayores niveles, la productividad también tendió a presentar mayores niveles en el grupo empresarial estudiado; en consecuencia, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula, confirmándose la existencia de una relación positiva y significativa entre la estandarización de procesos y la productividad.

OE1: Analizar la relación entre la capacitación y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 1

			Capacitación	Productividad
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Productividad	Coeficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

La tabla 18 mostró un nivel p<0,001, determinándose que existió una relación estadísticamente significativa entre la capacitación y la productividad; asimismo, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,670, que indicó una relación positiva y moderada entre ambas variables. Este resultado significó que, cuando la capacitación presentó mayores niveles, la productividad también tendió a presentar mayores niveles en el grupo empresarial estudiado; en consecuencia, se aceptó la hipótesis específica 1 y se rechazó la hipótesis nula, confirmándose que la capacitación se relacionó positiva y significativamente con la productividad.

OE2: Evaluar la relación entre la calidad del proceso y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 2

			Calidad del proceso	Productividad
Rho de Spearman	Calidad del proceso	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Productividad	Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

La tabla 19 denotó un nivel p<0,001, por lo que se determinó que existió una relación estadísticamente significativa entre la calidad del proceso y la productividad. Asimismo, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,566, que indicó una relación positiva y moderada entre ambas variables; este resultado significó que, cuando la calidad del proceso presentó mayores niveles, la productividad también tendió a presentar mayores niveles en el grupo empresarial estudiado; por lo que, se aceptó la hipótesis específica 2 y se rechazó la hipótesis nula, confirmándose que la calidad del proceso se relacionó positiva y significativamente con la productividad.

OE3: Medir la relación entre la gestión del tiempo y la productividad en un grupo empresarial de la Ciudad de Lima – 2025.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 3

			Gestión del tiempo	Productividad
Rho de Spearman	Gestión del tiempo	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Productividad	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

La tabla 20 mostró un nivel p<0,001, por lo que se determinó que existió una relación estadísticamente significativa entre la gestión del tiempo y la productividad. Asimismo, se

obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,657, que indicó una relación positiva y moderada entre ambas variables; este resultado significó que, cuando la gestión del tiempo presentó mayores niveles, la productividad también tendió a presentar mayores niveles en el grupo empresarial estudiado. En consecuencia, se aceptó la hipótesis específica 3 y se rechazó la hipótesis nula, confirmándose que la gestión del tiempo se relacionó positiva y significativamente con la productividad.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, se buscó determinar la relación entre la estandarización de procesos y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025. Los resultados mostraron una relación positiva y significativa, debido a que se obtuvo p<0,001, inferior a 0,05, y un coeficiente Rho de Spearman de 0,712, correspondiente a una relación positiva alta; por ello, se aceptó la hipótesis general. Este resultado evidenció que una mayor estandarización de los procesos se relacionó con mayores niveles de productividad, lo cual se vinculó con los resultados descriptivos, donde predominó el nivel medio tanto en la estandarización como en la productividad, mostrando que aún existían condiciones susceptibles de fortalecimiento. Estos hallazgos coincidieron con Aroni et al. (2024), quienes encontraron una relación positiva moderada entre la estandarización de procesos y la productividad, con un Rho de Spearman de 0,480. Asimismo, Deza et al. (2023) evidenciaron que el rediseño y la estandarización de procesos comerciales se relacionaron con mejores niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, resultado que coincidió con la presente investigación al mostrar la importancia de organizar y uniformizar las actividades para favorecer el desempeño productivo. A diferencia de este estudio, Deza et al. evaluaron la productividad mediante indicadores operativos derivados del proceso comercial, mientras que en la presente investigación se determinó estadísticamente la relación entre ambas variables.

Del mismo modo, Gamarra (2022) obtuvo una relación positiva alta de 0,768 entre la estandarización de procesos y la gestión de cobranza, resultado cercano al 0,712 encontrado en esta investigación, aunque aplicado a una variable distinta; esta proximidad reforzó la consistencia de la asociación favorable entre la estandarización y el desempeño organizacional. Los resultados también se sustentaron en el enfoque Business Process Management, el cual planteó la identificación, modelamiento, documentación y control de los procesos como elementos necesarios para su adecuada gestión (Tuček, 2021). De igual manera, Hammer y Champy (1993) sostuvieron que el rediseño de los procesos permitía alcanzar mejoras en el desempeño organizacional. Desde estos planteamientos, la relación encontrada se comprendió porque la definición y uniformidad de los procesos proporcionaron una estructura común para desarrollar las actividades, aspecto que se vinculó con mejores niveles de productividad.

En cuanto al primer objetivo específico, se buscó analizar la relación entre la capacitación y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima, obteniéndose p<0,001 y un Rho de Spearman de 0,670, correspondiente a una relación positiva moderada. Este resultado

evidenció que una mayor capacitación se vinculó con mejores niveles de productividad, lo cual resaltó la importancia de que el personal cuente con conocimientos y habilidades acordes con las actividades que desarrollaba. Los hallazgos guardaron relación con Zevallos (2022), quien encontró que, luego de implementar procedimientos estandarizados y capacitar al personal, se produjo una mejora significativa en la eficiencia organizacional, obteniéndose $p<0,001$. La coincidencia se explicó porque ambos estudios reconocieron la capacitación como un componente vinculado con el mejor desempeño de las actividades; sin embargo, la presente investigación determinó específicamente una relación entre capacitación y productividad, mientras que Zevallos evaluó el efecto conjunto de la estandarización y la capacitación sobre la eficiencia, por lo que su resultado no permitió atribuir el cambio exclusivamente a la capacitación.

Asimismo, guardaron relación con el estudio de Martínez et al. (2025), ya que encontraron que la gestión de las operaciones estudiada desde la preparación y organización de las actividades se encontraban relacionadas con la eficiencia productiva con un Rho de 0,797, pese a que la dimensión capacitación no estuvo dentro de este estudio de forma explícita, se mostró que otro aspecto similar se relacionó con la productividad. Es necesario mencionar que si bien en ambos estudios se encontró relación, también existió una diferencia pues Martínez et al. encontró que fue alta en contraste con el nivel medio encontrado en el presente estudio, pudiendo corresponder a que ellos analizaron la gestión de operaciones mediante herramientas de modelado de procesos en una empresa textil de Ecuador, mientras que el presente estudio se concentró en la capacitación del personal dentro de un grupo empresarial de Lima, por lo que el resultado estuvo determinado por distintos componentes organizacionales. En cuanto al sustento teórico, se tiene la teoría de las Competencias Laborales de McClelland basada en la idea que el desarrollo de conocimientos, habilidades, actitudes y otras competencias son factores que contribuyen al desempeño laboral y por ende, al afrontamiento de las responsabilidades que el puesto requiere (Castro, 2022); por lo cual se valida la idea que la capacitación se asocia con la productividad, pues contar con un colaborador que esté inmerso en constantes capacitaciones les permite mejorar sus conocimientos y habilidades para hacerle frente a los retos de su día a día laboral y cumplir con todas sus metas y objetivos, lo que finalmente se traduce en mejoras de la productividad, respaldando así la validación de la hipótesis positiva de este primer objetivo específico.

En cuanto al segundo objetivo específico de evaluar si la calidad del proceso se encuentra

relacionada con la productividad, el valor p<0,001 y el Rho de Spearman de 0,566 permitieron validar la hipótesis que si existió relación positiva, moderada y significativa entre la dimensión y variable estudiada, demostrando que una mejor valoración de la calidad de los procesos estuvo asociada con mayores niveles de productividad, aunque la magnitud de la relación mostró que esta dimensión representó solo uno de los aspectos vinculados con el desempeño productivo. Siendo consistente con el estudio de Salinas y Giancarlo (2024) al encontrar que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la productividad laboral puesto que el valor p<0,001; coincidencia explicada porque en ambos estudios se asoció la adecuada organización y control con el desempeño de los trabajadores; sin embargo, el presente estudio obtuvo una relación moderada, mientras que el antecedente no reportó el coeficiente de correlación, por lo que no fue posible establecer una comparación respecto a su intensidad.

De manera similar, Martínez et al. (2025) encontraron una relación positiva alta entre la gestión de las operaciones y la eficiencia productiva, con un Rho de Spearman de 0,797. Aunque el coeficiente fue superior al obtenido en la presente investigación, ambos resultados mostraron una asociación favorable entre la adecuada gestión de los procesos y el desempeño productivo; la diferencia pudo estar relacionada con el enfoque del antecedente, centrado en herramientas de modelado de procesos dentro de una empresa textil, mientras que el presente estudio evaluó específicamente la calidad del proceso desde la percepción de los participantes, por lo que se analizaron componentes organizacionales distintos. Estos resultados encontraron sustento en el modelo de Lean Manufacturing, propuesto y difundido por Womack y Jones (1996), quienes plantearon la necesidad de especificar el valor, identificar la cadena de valor, mantener un flujo continuo, organizar las actividades mediante sistemas de arrastre y promover la mejora continua. Desde este enfoque, la relación obtenida se comprendió porque una adecuada calidad del proceso estuvo vinculada con la reducción de deficiencias y con una ejecución más ordenada de las actividades, condiciones que favorecieron el desempeño productivo. Por tanto, los resultados evidenciaron que mayores niveles de calidad de los procesos se asociaron con mejores niveles de productividad, en concordancia con los principios de organización, continuidad y mejora planteados por el modelo Lean Manufacturing.

De igual manera, la tercera meta específica consistió en medir si existía relación entre los constructos gestión del tiempo y productividad, en un conjunto empresarial de la ciudad de Lima. Los resultados hallados evidenciaron una correlación positiva y significativa, en tanto que se obtuvo un valor p<0,001, y un coeficiente Rho de Spearman de 0,657, lo que se

interpretó como una relación positiva moderada. Lo que permitió afirmar que una buena gestión del tiempo estuvo ligada a mayores niveles de productividad, lo que condujo a darle la importancia a la organización y distribución del tiempo para el desarrollo de las actividades. Los hallazgos obtenidos se relacionaron con Gamarra (2022), quien tuvo un Rho de Spearman de 0,768 entre la estandarización de procesos y la gestión de cobranza, que determinaron una relación positiva alta; no obstante, la investigación de este autor no trabajó la gestión del tiempo ni la productividad, pero sí que se evidenció que la formalización de los procedimientos estaba ligada a una mejor operación de las actividades, cosa que se relacionaba con el uso ordenado del tiempo. La diferencia de la magnitud de los resultados obtenidos lo fue por las variables objeto de estudio, dado que Gamarra relacionó la estandarización con la gestión de cobranza y el presente estudio realizó el análisis de la gestión del tiempo con la producción, por lo cual los coeficientes no eran directamente comparables en magnitud.

Asimismo, Zevallos (2022) identificó inicialmente pérdidas significativas de tiempo en las actividades de empaque y, posteriormente, una mejora significativa de la eficiencia organizacional luego de implementar procedimientos estandarizados y capacitar al personal, obteniendo $p<0,001$. Esta evidencia se relacionó con el presente resultado porque mostró que la forma en que se organizaban y desarrollaban las actividades estuvo vinculada con el desempeño alcanzado; sin embargo, Zevallos evaluó la eficiencia antes y después de una intervención, mientras que la presente investigación determinó una relación correlacional, por lo que no correspondió atribuir un efecto causal a la gestión del tiempo. En este sentido, la coincidencia se encontró en la relevancia que tuvo el manejo adecuado de los recursos temporales para el desarrollo de las actividades, mientras que la diferencia respondió al enfoque y a las variables específicas de cada investigación. Los resultados también se sustentaron en la teoría de la Productividad Marginal de Clark, según la cual la productividad permitió valorar la contribución adicional de cada factor utilizado en el proceso productivo, manteniendo constantes los demás elementos (Vargas y Contreras, 2025). Desde esta perspectiva, el tiempo constituyó un recurso vinculado al desarrollo del trabajo, por lo que su adecuada organización permitió aprovechar de mejor manera las horas disponibles para cumplir las actividades, aspecto que se relacionó con el nivel de productividad observado.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Se determinó un valor p<0,001y un Rho de Spearman de 0,712, que permitieron concluir que la estandarización de procesos estuvo relacionada positiva, alta y significativamente con la productividad en el grupo empresarial, pues mayores niveles de productividad se asociaron con mayores niveles de estandarización de procesos, destacando la correspondencia entre la productividad y la existencia de procedimientos claramente establecidos, bien definidos y aplicados consistentemente.

Se concluyó que la capacitación se relacionó positiva y significativamente con la productividad, al obtenerse un valor p<0,001 y un coeficiente Rho de Spearman de 0,670, que evidenció una relación positiva moderada. Este resultado indicó que los mayores niveles de capacitación se asociaron con mayores niveles de productividad, evidenciando la relación entre los conocimientos y competencias del personal y el desempeño desarrollado en sus funciones.

Se concluyó que la calidad del proceso se relacionó positiva y significativamente con la productividad, al obtenerse un valor p<0,001 y un coeficiente Rho de Spearman de 0,566, que evidenció una relación positiva moderada, este resultado indicó que los mayores niveles de calidad en los procesos se asociaron con mayores niveles de productividad, resaltando la pertinencia de mantener procedimientos que permitan desarrollar las actividades de manera consistente y con menores deficiencias.

Se concluyó, gracias al valor p<0,001 y al Rho de 0,657 que la gestión del tiempo y la productividad estuvieron relacionadas de forma positiva y significativa, reflejando que mayores niveles de productividad estuvieron asociados con mayores niveles de gestión del tiempo y viceversa, poniendo de manifiesto que una idónea organización y distribución del tiempo se asocian con que las actividades se cumplan oportunamente y existe un mejor desempeño productivo.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Al gerente general del grupo empresarial, implementar un programa integral de estandarización de procesos mediante el levantamiento y revisión de los procedimientos actuales, la identificación de actividades que presenten variaciones entre áreas, la elaboración y actualización de manuales y diagramas de flujo, la definición de responsables, tiempos y criterios de ejecución para cada actividad, así como la aplicación de listas de verificación que permitan supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos; estas acciones deberán desarrollarse durante seis meses, realizando revisiones mensuales para verificar el nivel de aplicación y efectuar los ajustes correspondientes.

Al administrador del grupo empresarial, implementar un plan de capacitación basado en las necesidades identificadas en cada área, mediante sesiones prácticas sobre los procedimientos estandarizados, manejo de herramientas de trabajo, resolución de situaciones frecuentes y aplicación correcta de los protocolos internos; asimismo, deberá establecer evaluaciones antes y después de cada capacitación, registrar la participación del personal y realizar un seguimiento de la aplicación de los conocimientos adquiridos en las actividades cotidianas, durante un periodo de seis meses, con capacitaciones bimestrales y evaluaciones posteriores a cada sesión.

Al jefe de operaciones, poner en marcha un sistema de control de calidad en los procesos de la empresa, donde se deben definir los criterios e indicadores de cumplimiento, así como un check list para las revisiones periódicas, acompañado de un registro de incidencias, reprocesos o errores. Ello debe ser complementado con acciones correctivas y verificar su cumplimiento, durante un periodo de cuatro meses.

Al jefe de operaciones, implementar un sistema de gestión del tiempo que contemple la programación semanal de actividades, la asignación de responsables y plazos, la priorización de tareas según su nivel de importancia y la utilización de herramientas de seguimiento para controlar el avance de cada actividad; asimismo, deberá identificar las principales causas de retrasos y establecer medidas de reorganización cuando se presenten incumplimientos, durante un periodo de cuatro meses, efectuando controles semanales y evaluaciones mensuales del cumplimiento de los tiempos establecidos.

REFERENCIAS

Abayomi, A., Toluwalase, V. I., & Patience, P. (2024). Optimizing Business Processes with Advanced Analytics: Techniques for Efficiency and Productivity Improvement. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, *22*(3), 1917-1926. https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.22.3.1960

Adebusa, H., Blessing, A., Adeoluwa, E., & Anuoluwapo, C. (2022). Framework for Automating Multi-Team Workflows to Maximize Operational Efficiency and Minimize Redundant Data Handling. *IRE Journals*, *5*(9), 663-679. https://www.researchgate.net/profile/Adebusayo-Adepoju/publication/388734627_Framework_for_Automating_Multi-Team_Workflows_to_Maximize_Operational_Efficiency_and_Minimize_Redundant_Data_Handling/

Al Naqbi, H., Bahroun, Z., & Ahmed, V. (2024). Enhancing Work Productivity through Generative Artificial Intelligence: A Comprehensive Literature Review. *Sustainability*, *16*(3), 66-78. https://doi.org/10.3390/su16031166}

Alegría, A. S. (2023). *Satisfacción laboral y productividad en una empresa privada, Lima, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/60977da2-af34-471f-8f07-1ac290b8f0d7/content

Anzules, W., & Novillo, S. (2023). Innovation Capacity, Entrepreneurial Orientation, and Flexibility: An Analysis from Industrial SMEs in Ecuador. *Sustainability*, *15*(13), 10321-10345. https://doi.org/10.3390/su151310321

Arciniegas, J. (2025). *Normalización y estandarización Herramientas clave para la innovación y competitividad*. Ediciones de la U. https://www.google.com.pe/books/edition/Normalización_y_estandarización/O3VxEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Arinanda, A. T., Rombe Layuk, S., Firdaus, A. S., Pamungkas Sari, A. N., & Tetra Hidayati. (2026). Organizational Diagnosis in Indonesian Manufacturing: A Systematic Review. *International Journal Of Humanities Education and Social Sciences (IJHESS)*, *5*(4), 2073–2080. https://doi.org/10.55227/ijhess.v5i4.2063

Aroni, A. M., López, V. M., Salazar, J. R., Baños, L., Chanca, T., & Yaulilahua, M. (2024). La gestión de procesos y la productividad laboral en la municipalidad de Huancavelica.

Impulso, Revista de Administración, *4*(8), 143-157. https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i8.54

Blanchard, N., & Thacker, J. (2025). *Effective Training: Systems, Strategies, and Practices*. Chicago Business Press. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=70HVEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT16&dq=training+on+company+processes&ots=kRJnixiejt&sig=dincrs4IdulMmqFqDtNUBeM8jn0&redir_esc=y#v=onepage&q=training on company processes&f=false

Castro, F. (2022). *Las competencias laborales son el instrumento esencial para lograr la productividad en trabajos remotos* [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/911f9b56-4e98-49f3-b3fa-ffc9d9a87dd1/content

Cisneros, A. J., Guevara, A. F., Urdánigo, J. J., & Garcés, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Cientí-fica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, *8*(1), 1165-1185. https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546

Corma, F., Domenech, C., & Salas, X. (2022). *Personas innovadoras, organizaciones vivas La importancia del talento en la innovación*. Ediciones Diaz de Santos S.A. https://www.google.com.pe/books/edition/Personas_innovadoras_organizaciones_viva/kNOdEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

De Almeida, J. C., Baião, F. A., Santoro, F. M., & Guizzardi, G. (2023). A cognitive BPM theory for knowledge-intensive processes. *Business Process Management Journal*, *29*(2), 465-488. https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2021-0746

Deshmukh, M., Gangele, A., Gope, D. K., & Dewangan, S. (2022). Study and implementation of lean manufacturing strategies: A literature review. *Materials Today: Proceedings*, *62*(1), 1489-1495. https://doi.org/10.1016/j.matpr.2022.02.155

Deza, J. M., Florian, O. R., Muñoz, K. X., & Rodriguez, P. M. (2023). Standardization of Processes for Productivity in an SME of the Commercial Sector. *Proceedings of the 21th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology (LACCEI 2023): "Leadership in Education and Innovation in Engineering in the Framework of Global Transformations: Integration and Alliances for Integra*. https://doi.org/10.18687/LACCEI2023.1.1.385

Drucker, P. (1985). *The effective executive: An intelligent authoritative, and original guide*. Management Library. https://archive.org/details/effectiveexecuti00druc_0

Francis, W., & Cusolito, A. P. (2021). *Productividad revisada Cambio de paradigmas de análisis y políticas públicas*. Universidad de los Andes. http://google.com.pe/books/edition/Productividad_revisada/4e99EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Gamarra, E. M. (2022). *Estandarización de procesos y su influencia con la gestión de cobranza de la empresa EOS S. A., Pasco - 2020* [Tesis de Pregrado, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12125/2/IV_FIN_114_TE_Gamarra_Trujillo_2022.pdf

Ghelani, H. (2024). AI-Driven Quality Control in PCB Manufacturing: Enhancing Production Efficiency and Precision. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, *12*(10), 1549-1564. https://doi.org/10.18535/ijsrm/v12i10.ec06

Grover, A., Medvedev, D., & Olafsen, E. (2021). *Empresas de alto crecimiento. Hechos, ficción y opciones de políticas públicas para economías emergentes*. Universidad de los Andes. https://www.google.com.pe/books/edition/Empresas_de_alto_crecimiento/YfN9EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. https://doi.org/10.35622/inudi.b.073

Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reeingineering the corporation. A manifesto for business revolution*. Harper Business. https://archive.org/details/reengineeringcor0000hamm_q7y2/page/n1/mode/2up

Hernández, R., & Mendoza Baptista, C. (2023). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGrawHill. https://catalogo.uma.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=828

Hernita, H., Surya, B., Perwira, I., Abubakar, H., & Idris, M. (2021). Economic Business Sustainability and Strengthening Human Resource Capacity Based on Increasing the Productivity of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Makassar City, Indonesia. *Sustainability*, *13*(6), 3177-3189. https://doi.org/10.3390/su13063177

Ifeoma, A. (2025). Corporate innovation for balancing of risk and creativity in business management. *Nacestmak Multidisciplinary Journal*, *2*(1), 1-23. https://www.nigerianjournalsonline.org/index.php/NMJ/article/view/2493?utm_source=chatgpt.com

Koblianska, I., Varakin, D., Pihul, O., Somushkin, V., & Glukh, V. (2023). Review of scientific

literature on BPM concept in social sciences. *Problems and Perspectives in Management*, *21*(3), 84-99. https://doi.org/10.21511/ppm.21(3).2023.07

López, N., & Herrera, C. (2023). Aplicaciones de las derivadas parciales en las Ciencias Económicas: Productividad marginal. *Revista Científica Tecnológia*, *6*(3), 1-11. https://revistas.unan.edu.ni/index.php/ReVTec/es/article/view/3641

Madhavan, V., Venugopalan, M., Gupta, B., & Sisodia, G. S. (2023). Addressing Agency Problem in Employee Training: The Role of Goal Congruence. *Sustainability*, *15*(4), 45–56. https://doi.org/10.3390/su15043745

Martínez, P., López, A., & Jiménez, F. (2025). Gestión por procesos y la eficiencia productiva mediante la aplicación de Bizagi. *UTC Prospectivas: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, *8*(2), 33-47. https://doi.org/10.61236/utcprospectivas.v8i2.1122

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú. https://doi.org/10.35622/inudi.b.080

Mejía, J. E., Díaz, E., & Fuentes, L. (2021). Descripción de población, muestra y muestreo. *Metodología para la investigación en enfermería*, (January), 151-164. https://doi.org/10.59760/8733385.09

Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación. Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha Editorial. https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/31406

Mittal, V., Han, K., Frennea, C., Blut, M., Shaik, M., Bosukonda, N., & Sridhar, S. (2023). Customer satisfaction, loyalty behaviors, and firm financial performance: What 40 years of research tells us. *Marketing Letters*, *34*(2), 171-187. https://doi.org/10.1007/s11002-023-09671-w

Niño, M. (2022). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-diseno-ejecucion-e-informe-2a-edicion/

Ortiz, J., & Ortiz, A. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? *Comunicaciones En Estadística*, *14*(1), 53–63. https://doi.org/10.15332/23393076.6769

Putra, H., & ER, M. (2024). The Role of Business Process Management in Digital Innovation and Digital Transformation: A Systematic Literature Review. *Procedia Computer Science*, *234*(1), 829-836. https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.069

Reijers, H. A. (2022). Business Process Management: The evolution of a discipline. *Computers in Industry*, *126*(1), 404-428. https://doi.org/10.1016/j.compind.2021.103404

Rodríguez Alza, M. A., & Avila Moreno, E. O. (2024). Aplicación de las Herramientas de Gestión de la Calidad para Mejorar la Producción de la Empresa de Calzado Jaguar S.A.C. Trujillo - La Libertad, 2023. *Memorias de La Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informatica y Cibernetica, CICIC*, 255–259. https://doi.org/10.54808/CICIC2024.01.255

Rosales Martín, D., Delgado Fernández, M., Navarro Pentón, A., Sosa Herrera, C., Pérez Acosta, M., & López Carmenates, J. (2023). Manual de procedimientos del sistema de gestión de la calidad por procesos. *Cuban Journal of Public and Business Administration*, *1*(1), 1–15. https://doi.org/10.5281/zenodo.7633810

Ruiz, C. B., & Valenzuela, M. R. (2022). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT) - Fondo Editorial. https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4

Salazar, E. (2024). *Muestreo estadístico. Tipos, cálculo de tamaño de muestra*. Teoría del muestreo y cálculo de la investigación. https://www.researchgate.net/publication/379082656_Muestreo_estadistico_Tipos_calculo_de_tamano_de_muestra

Sales, F. (2025). *Procedimientos unificados de ISO: Normas corporativas en un solo procedimiento*. Fabricio Sales. https://www.google.com.pe/books/edition/Procedimientos_unificados_de_ISO_Normas/L45ZEQAAQBAJ?hl=es-419&gbp

Salinas, K., & Giancarlo, M. (2024). Gestión por procesos y productividad laboral en la Dirección Nacional de Investigación en Ecuador. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, *6*(7), 34-44. https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i7.1303

Sánchez, J., Cambil, J., & Luque, F. (2021). Informe Belmont. Una crítica teórica y práctica actualizada. *Journal of Healthcare Quality Research*, *36*(3), 179–180. https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.01.011

Sharma, B. P. (2024). A Systematic and Observational Study of Good Time Management. *Prajnik Bimarsha प्राज्ञिक विमर्श*, *6*(11), 159-167. https://doi.org/10.3126/pb.v6i11.66071

Shi, J. (2023). In-process quality improvement: Concepts, methodologies, and applications.

IISE Transactions, *55*(1), 2-21. https://doi.org/10.1080/24725854.2022.2059725

Senoner, J., Kratzwald, B., Kuzmanovic, M., Netland, T. H., & Feuerriegel, S. (2023). Addressing distributional shifts in operations management: The case of order fulfillment in customized production. *Production and Operations Management*, *32*(10), 3022–3042. https://doi.org/10.1111/poms.14021

Smith, N. D., Hovanski, Y., Tenny, J., & Bergner, S. (2024). Digital Performance Management: An Evaluation of Manufacturing Performance Management and Measurement Strategies in an Industry 4.0 Context. *Machines*, *12*(8), 555–568. https://doi.org/10.3390/machines12080555

Sürücü, L., & Maslakçi, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, *8*(3), 2694-2726. https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540

Taiichi, O. (1978). *Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production*. Diamond, Inc. https://www.almendron.com/tribuna/wp-content/uploads/2021/12/toyota-production-system-beyond-large-scale-production.pdf

Tello, M. D. (2022). Índice de eficiencia técnica de las empresas de Perú. *Desarrollo y Sociedad*, *1*(90), 111-151. https://doi.org/10.13043/DYS.90.4

Tuček, D. (2021). Theory and Practice of Business Process Management. *European Financial and Accounting Journal*, *4*(4), 66-83. https://doi.org/10.18267/j.efaj.79

Valencia, J., Gutierrez, G., & Flores, V. (2025). Lean Manufacturing en el mejoramiento continuo de la productividad. *Revista InveCom*, *5*(2), 1-17. https://doi.org/10.5281/zenodo.14002915

Vargas, C. O., & Contreras, N. M. M. (2025). Labor productivity and minimum wage in Mexico. Are they linked? *Análisis Económico*, *40*(103), 75-92. https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2025v40n103/Vargas

Veira, J. (2021). The importance of the standardizations processes in the organizations. *TU Wien*, *1*(1), 1-19. https://doi.org/10.34726/hss.2021.81432

Villanueva, F. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik soluciones educativas S.A de C.V. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodología_de_la_investigación/6e-KEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv

Vuong, T. D. N., & Nguyen, L. T. (2022). The Key Strategies for Measuring Employee Performance in Companies: A Systematic Review. *Sustainability*, *14*(21), 14017-14032. https://doi.org/10.3390/su142114017

Womack, J., & Jones, D. (1996). *Lean Thinking*. Taylor y Francis.

https://books.google.com.pe/books/about/Lean_Thinking_1st_Ed.html?id=DJwoAQAAMAAJ&redir_esc=y

Zaeni, N., Maryadi, M., Salim, M., & Kitta, S. (2024). The Relationship Between Employee Motivation, Creativity and Performance. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, *7*(4), 466-480. https://doi.org/10.57178/paradoks.v7i4.991

Zanella, F., & Vaz, C. B. (2023). Sustainable Short-Term Production Planning Optimization. *SN Computer Science*, *4*(6), 824–835. https://doi.org/10.1007/s42979-023-02261-7

Zevallos, L. D. (2022). *Implementación de la gestión por procesos y su influencia en la eficiencia de la Corporación Marie SAC 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12407/2/IV_FIN_108_TE_Zevallos_Vega_2022.pdf

Zhu, J., Zhang, B., Xie, M., & Cao, Q. (2022). Digital Leadership and Employee Creativity: The Role of Employee Job Crafting and Person-Organization Fit. *Frontiers in Psychology*, *13*(8), 1-12. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.827057

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿Cómo se relaciona la estandarización de procesos con la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025?	**Objetivo general** Determinar la relación entre la estandarización de procesos con la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025.	**Hipótesis general** Existe relación positiva y significativa entre la estandarización de procesos y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025.	**Variable 1: Estandarización de procesos** **Dimensiones** - Capacitación - Calidad del proceso - Gestión del tiempo	**Método:** Hipotético–deductivo **Enfoque:** Cuantitativo **Tipo:** Aplicada **Diseño:** No experimental **Alcance:** Correlacional **Población:** 58 colaboradores que integran el grupo empresarial ubicado en la ciudad de Lima. **Muestra:** 40 colaboradores de dos empresas del grupo empresarial de las áreas de contabilidad, producción, administración y gerencia. **Muestreo:** No probabilístico por conveniencia. **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario
Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la capacitación con la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025? ¿Cómo se relaciona la calidad del proceso con la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025? ¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo con la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025?	**Objetivos específicos** Analizar la relación entre la capacitación con la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025. Evaluar la relación entre la calidad del proceso con la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025. Medir la relación entre la gestión del tiempo con la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025.	**Hipótesis específicas** Existe una relación positiva y significativa entre la capacitación y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025. Existe una relación positiva y significativa entre la calidad del proceso y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025. Existe una relación positiva y significativa entre la gestión del tiempo y la productividad en un grupo empresarial de la ciudad de Lima – 2025.	**Variable 2: Productividad** **Dimensiones** **Dimensiones** - Eficiencia de los trabajadores - Cumplimiento del trabajo - Calidad del trabajo - Innovación y creatividad	

Anexo 2. Instrumentos

Encuesta sobre Estandarización de Procesos

Estimado(a) colaborador(a):

Le invitamos a participar en esta encuesta cuyo objetivo es conocer su opinión respecto a la estandarización de procesos dentro de nuestra organización. Sus respuestas serán de gran utilidad para identificar áreas de mejora y fortalecer nuestras prácticas internas.

La información que usted proporcione será tratada con total confidencialidad y se utilizará únicamente con fines académicos y organizacionales. Le agradecemos su sinceridad y el tiempo que dedique para completar este cuestionario.

Escala de respuesta
1 = Totalmente en desacuerdo / 2 = En desacuerdo / 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo / 4 = De acuerdo / 5 = Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Capacitación					
1	El personal recibe capacitación constante para mejorar los procesos establecidos.					
2	Los programas de formación contribuyen al cumplimiento eficaz de los procedimientos operativos.					
3	Se realizan evaluaciones periódicas para medir la efectividad de la capacitación impartida.					
4	Los conocimientos adquiridos en las capacitaciones son aplicados por el personal en sus actividades diarias.					
	Calidad del proceso					
5	Se minimizan los desperdicios mediante un adecuado control de los recursos.					
6	Existen mecanismos claros para identificar y solucionar problemas durante los procesos.					
7	El personal está capacitado para resolver inconvenientes que surjan en la ejecución de los procesos.					
8	Se han eliminado actividades innecesarias que no aportan valor al proceso.					
9	Las tareas están bien definidas para evitar redundancias en el trabajo diario.					
	Gestión del tiempo					

10	Las metas establecidas para los procesos se cumplen en los tiempos previstos.						
11	El personal gestiona su tiempo efectivamente para alcanzar los objetivos asignados.						
12	Las actividades se ejecutan dentro del tiempo establecido para evitar retrasos en el proceso.						
13	Las decisiones se toman dentro del tiempo requerido para garantizar la ejecución oportuna de las tareas.						

Baremación:

	Número de preguntas	Bajo		Medio		Alto	
		Min.	Máx.	Min.	Máx.	Min.	Máx.
Estandarización de Procesos	13	13	30	31	47	48	65
Capacitación	4	4	9	10	14	15	20
Calidad del proceso	5	5	11	12	18	19	25
Gestión del tiempo	4	4	9	10	14	15	20

Ficha técnica del instrumento de estandarización de procesos

Aspecto	Descripción
Nombre del instrumento	Cuestionario de estandarización de procesos.
Autor	Ítalo Germán Gonzales Córdova (2025), como investigador responsable de su elaboración en el estudio.
Objetivo	Medir el nivel de estandarización de procesos desde la percepción de los colaboradores del grupo empresarial.
Dimensiones	Capacitación: 4 ítems, del 1 al 4. Calidad del proceso: 5 ítems, del 5 al 9. Gestión del tiempo: 4 ítems, del 10 al 13.
Número de ítems	13 ítems.
Escala de respuesta	Escala ordinal tipo Likert de cinco opciones: 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.
Población de aplicación	Colaboradores de las áreas de contabilidad, producción, administración y gerencia de las dos empresas del grupo empresarial dedicado a la elaboración de calzado en Lima. En el estudio se aplicó a una muestra de 40 colaboradores, seleccionados de una población de 58 trabajadores.
Validez	Validez de contenido mediante juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, congruencia, claridad y suficiencia de los ítems. Las observaciones permitieron realizar ajustes antes de su aplicación definitiva.
Confiabilidad	Coeficiente alfa de Cronbach de 0,804, obtenido mediante una prueba piloto con 15 participantes (confiabilidad alta).

Encuesta sobre Productividad

Estimado(a) colaborador(a):

Le invitamos a participar en esta encuesta cuyo objetivo es conocer su opinión respecto a la productividad dentro de nuestra organización. Sus respuestas serán de gran utilidad para identificar áreas de mejora y fortalecer nuestras prácticas internas.

La información que usted proporcione será tratada con total confidencialidad y se utilizará únicamente con fines académicos y organizacionales. Le agradecemos su sinceridad y el tiempo que dedique para completar este cuestionario.

Escala de respuesta

1 = Totalmente en desacuerdo / 2 = En desacuerdo / 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo / 4 = De acuerdo / 5 = Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Eficiencia de los trabajadores					
1	El personal dedica la mayor parte de su jornada laboral a actividades que aportan valor.					
2	Se utilizan adecuadamente los materiales y equipos disponibles para realizar el trabajo.					
3	El personal está informado y aplica las mejores prácticas en sus tareas diarias.					
	Cumplimiento del trabajo					
4	Las tareas asignadas se completan dentro de los tiempos establecidos.					
5	El trabajo realizado cumple con los estándares de calidad exigidos.					
6	Los clientes internos o externos muestran satisfacción con el servicio o producto entregado.					
	Calidad del trabajo					
7	El trabajo se realiza con un alto nivel de precisión y exactitud.					
8	Las tareas y procesos se ejecutan con exactitud, minimizando la ocurrencia de errores.					
9	El personal demuestra profesionalismo y responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.					
	Innovación y creatividad					
10	Se fomenta la generación de nuevas ideas para mejorar la productividad.					
11	El personal se adapta rápidamente a los cambios en los procesos o procedimientos.					
12	El equipo está dispuesto a asumir riesgos calculados para innovar y mejorar el trabajo.					

Baremación

	Número de preguntas	Bajo		Medio		Alto	
		Min.	Máx.	Min.	Máx.	Min.	Máx.
Productividad	12	12	27	28	44	45	60
Eficiencia de los trabajadores	3	3	6	7	11	12	15
Cumplimiento del trabajo	3	3	6	7	11	12	15
Calidad del trabajo	3	3	6	7	11	12	15
Innovación y creatividad	3	3	6	7	11	12	15

Ficha técnica del instrumento de productividad

Aspecto	**Descripción**
Nombre del instrumento	Cuestionario de productividad.
Autor	Ítalo Germán Gonzales Córdova (2025), como investigador responsable de su elaboración en el estudio.
Objetivo	Medir el nivel de productividad desde la percepción de los colaboradores del grupo empresarial.
Dimensiones	Eficiencia de los trabajadores: 3 ítems, del 1 al 3. Cumplimiento del trabajo: 3 ítems, del 4 al 6. Calidad del trabajo: 3 ítems, del 7 al 9. Innovación y creatividad: 3 ítems, del 10 al 12.
Número de ítems	12 ítems.
Escala de respuesta	Escala ordinal tipo Likert de cinco opciones: 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.
Población de aplicación	Colaboradores de las áreas de contabilidad, producción, administración y gerencia de las dos empresas del grupo empresarial dedicado a la elaboración de calzado en Lima. En el estudio se aplicó a una muestra de 40 colaboradores, seleccionados de una población de 58 trabajadores.
Validez	Validez de contenido mediante juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, congruencia, claridad y suficiencia de los ítems. Las observaciones permitieron realizar ajustes antes de su aplicación definitiva.
Confiabilidad	Coeficiente alfa de Cronbach de 0,812, obtenido mediante una prueba piloto con 15 participantes. (confiabilidad alta).

Anexo 3. Datos internos del grupo empresarial

Empresa 1

	COSTO CON SOBRECOSTO		COSTO REAL
Material Directo	220,000.00	112	196,428.57
Mano De Obra Directa	15,000.00		15,000.00
Costos Indirectos de Fabricación	129,500.00	112	115,625.00
Costo de Producción	364,500.00		327,053.57
Inventario Inicial de Productos En Procesos	10,000.00	112	8,928.57
Inventario Disponible para la Producción	374,500.00		335,982.14
Inventario Final de Productos en Proceso	8,000.00	112	7,142.86
Costo De Productos Terminados	366,500.00		327,232.14
Número De Productos Terminados	50,167.00		50,167.00
Costo Unitario	7.31		6.52

Empresa 2

	COSTO CON SOBRECOSTO		COSTO REAL
Inventario Inicial	300,000.00	112	267,857.14
Costo de Materia Prima Recibida	3,000.00	112	2,678.57
Total De Materia Prima	303,000.00		270,535.71
Inventario Final de Materia Prima	30,000.00	112	26,785.71
Total De Materia Prima Utilizada	273,000.00		243,750.00
Materia Prima Indirecta Utilizada	50,000.00	112	44,642.86
Materia Prima Directa Utilizada	223,000.00		199,107.14
Mano de Obra Directa	6,000.00	112	5,357.14
Costo Primo	229,000.00		204,464.28
Costos Indirectos	100,000.00	112	89,285.71
Costo De Productos Procesados	329,000.00		293,749.99
Inventario Inicial de Productos en Proceso	200,000.00	112	178,571.43
Productos En Procesos Disponible	529,000.00		472,321.42
Inventario Final de Productos en Procesos	190,000.00	112	169,642.86
Costo De Productos Terminados	339,000.00		302,678.56
Inventario Inicial de Productos Terminados	235,000.00	112	209,821.43
Productos Terminados Disponible	574,000.00		512,499.99
Unidades	52,181.00		52,181.00
Costo Unitario	11.00		9.82

Áreas y su manual

Área	Manual	Última actualización
Contabilidad/Finanzas	SI	2024
Recursos Humanos	NO	
Compras	SI	2024
Producción	NO	
Comercial	NO	
Administración	SI	2024

Estructura organizacional



Las dos empresas que conforman el grupo empresarial presentan una estructura organizacional similar, encabezada por la Gerencia General y conformada por las áreas de Comercial, Contabilidad, Recursos Humanos, Compras, Producción y Administración. Asimismo, cada área cuenta con personal jerárquico y de apoyo, lo que permite una distribución clara de funciones y responsabilidades, favoreciendo la coordinación de actividades y el desarrollo eficiente de los procesos organizacionales.

Anexo 4. Datos de la población

Área		Empresa 1	Empresa 2
Contabilidad/Finanzas		6	2
Recursos Humanos		3	2
Compras		3	3
Producción	Obrero	10	4
	Jefe y Asistente de Producción	5	4
Comercial		3	2
Administración		6	3
Gerencia General		1	1
Total		37	21

Anexo 5. Validez por juicio de expertos

Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Licenciado: Janyra Ordoñez Vargas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN UN GRUPO EMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE LIMA – 2025" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas contables.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Gonzales Córdova, Ítalo Germán
DNI: 74052112

Cuestionario sobre Estandarización de procesos

N° DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia	
Variable 1: Estandarización de Procesos								
Dimensión 1: Capacitación	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
1. El personal recibe capacitación constante para mejorar los procesos establecidos.	3		3		3			
2. Los programas de formación contribuyen al cumplimiento eficaz de los procedimientos operativos.	4		4		4			
3. Se realizan evaluaciones periódicas para medir la efectividad de la capacitación impartida.	3		3		3			
4. Los conocimientos adquiridos en las capacitaciones son aplicados por el personal en sus actividades diarias.	4		4		4			
Dimensión 2: Calidad del proceso	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
5. Se minimizan los desperdicios mediante un adecuado control de los recursos.	4		3		4			
6. Existen mecanismos claros para identificar y solucionar problemas durante los procesos.	2		2		2			
7. El personal está capacitado para resolver inconvenientes que surjan en la ejecución de los procesos.	1		4		1			
8. Se han eliminado actividades innecesarias que no aportan valor al proceso.	4		4		4			
9. Las tareas están bien definidas para evitar redundancias en el trabajo diario.	4		4		4			
Dimensión 3: Gestión del tiempo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
10. Las metas establecidas para los procesos se cumplen en los tiempos previstos.	4		4		4			

11. El personal gestiona su tiempo efectivamente para alcanzar los objetivos asignados.	5	5	5
12. Las actividades se ejecutan dentro del tiempo establecido para evitar retrasos en el proceso.	4	4	4
13. Las decisiones se toman dentro del tiempo requerido para garantizar la ejecución oportuna de las tareas.	4	4	4

[1] **Pertenencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2] **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

[3] **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se define suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: CPC Ricardo Ingunza Castillo

Correo electrónico institucional:

Metodólogo [ ]

Temático [ ]

Estadístico [ ]

Otros [X]

23 de julio de 2025



Cuestionario sobre Productividad

N° DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia	
Variable 1: Estandarización de Procesos								
Dimensión 1: Eficiencia de los trabajadores	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
1. El personal dedica la mayor parte de su jornada laboral a actividades que aportan valor.	4		4		4			
2. Se utilizan adecuadamente los materiales y equipos disponibles para realizar el trabajo.	4		4		4			
3. El personal está informado y aplica las mejores prácticas en sus tareas diarias.	4		4		4			
Dimensión 2: Cumplimiento del trabajo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
4. Las tareas asignadas se completan dentro de los tiempos establecidos.	4		4		4			
5. El trabajo realizado cumple con los estándares de calidad exigidos.	5		5		5			
6. Los clientes internos o externos muestran satisfacción con el servicio o producto entregado.	5		5		5			
Dimensión 3: Calidad del trabajo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
7. El trabajo se realiza con un alto nivel de precisión y exactitud.	5		5		5			
8. Las tareas y procesos se ejecutan con exactitud, minimizando la ocurrencia de errores.	5		5		5			
9. El personal demuestra profesionalismo y responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.	5		5		5			
Dimensión 4: Innovación y creatividad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
10. Se fomenta la generación de nuevas ideas para mejorar la productividad.	4		4		4			
11. El personal se adapta rápidamente a los cambios en los procesos o procedimientos.	4		4		4			

12. El equipo está dispuesto a asumir riesgos calculados para innovar y mejorar el trabajo.	4	4	4	
13. Las decisiones se toman oportunamente para evitar retrasos en la ejecución de tareas.	4	4	4	

[1] **Pertenencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2] **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

[3] **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se define suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Correo electrónico institucional:

Metodólogo [ ]

Temático [ ]

Estadístico [ ]

Otros [X]

23 de julio de 2025



Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Licenciado: Ricardo Ingunza

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

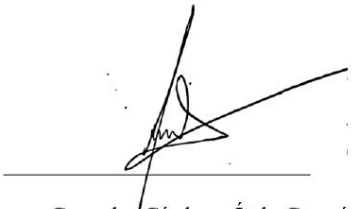
Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad. El título nombre de mi proyecto de investigación es "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN UN GRUPO EMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE LIMA – 2025" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas contables.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Gonzales Córdova, Ítalo Germán
DNI: 74052112

Cuestionario sobre Estandarización de procesos

N° DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia	
Variable 1: Estandarización de Procesos								
Dimensión 1: Capacitación	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
1. El personal recibe capacitación constante para mejorar los procesos establecidos.	3		3		3			
2. Los programas de formación contribuyen al cumplimiento eficaz de los procedimientos operativos.	4		4		4			
3. Se realizan evaluaciones periódicas para medir la efectividad de la capacitación impartida.	3		3		3			
4. Los conocimientos adquiridos en las capacitaciones son aplicados por el personal en sus actividades diarias.	4		4		4			
Dimensión 2: Calidad del proceso	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
5. Se minimizan los desperdicios mediante un adecuado control de los recursos.	4		3		4			
6. Existen mecanismos claros para identificar y solucionar problemas durante los procesos.	2		2		2			
7. El personal está capacitado para resolver inconvenientes que surjan en la ejecución de los procesos.	1		4		1			
8. Se han eliminado actividades innecesarias que no aportan valor al proceso.	4		4		4			
9. Las tareas están bien definidas para evitar redundancias en el trabajo diario.	4		4		4			
Dimensión 3: Gestión del tiempo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
10. Las metas establecidas para los procesos se cumplen en los tiempos previstos.	4		4		4			

11. El personal gestiona su tiempo efectivamente para alcanzar los objetivos asignados.	5	5	5
12. Las actividades se ejecutan dentro del tiempo establecido para evitar retrasos en el proceso.	4	4	4
13. Las decisiones se toman dentro del tiempo requerido para garantizar la ejecución oportuna de las tareas.	4	4	4

[1] **Pertenencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2] **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

[3] **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se define suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: CPC Ricardo Ingunza Castillo

Correo electrónico institucional:

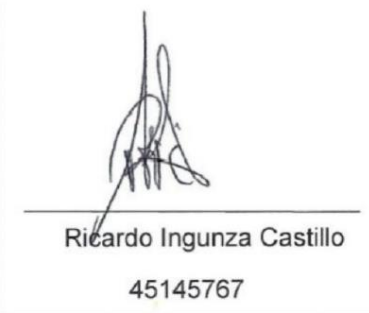
Metodólogo [ ]

Temático [ ]

Estadístico [ ]

Otros [X]

23 de julio de 2025



Cuestionario sobre Productividad

N° DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia	
Variable 1: Estandarización de Procesos								
Dimensión 1: Eficiencia de los trabajadores	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
1. El personal dedica la mayor parte de su jornada laboral a actividades que aportan valor.	4		4		4			
2. Se utilizan adecuadamente los materiales y equipos disponibles para realizar el trabajo.	4		4		4			
3. El personal está informado y aplica las mejores prácticas en sus tareas diarias.	4		4		4			
Dimensión 2: Cumplimiento del trabajo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
4. Las tareas asignadas se completan dentro de los tiempos establecidos.	4		4		4			
5. El trabajo realizado cumple con los estándares de calidad exigidos.	5		5		5			
6. Los clientes internos o externos muestran satisfacción con el servicio o producto entregado.	5		5		5			
Dimensión 3: Calidad del trabajo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
7. El trabajo se realiza con un alto nivel de precisión y exactitud.	5		5		5			
8. Las tareas y procesos se ejecutan con exactitud, minimizando la ocurrencia de errores.	5		5		5			
9. El personal demuestra profesionalismo y responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.	5		5		5			
Dimensión 4: Innovación y creatividad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**
10. Se fomenta la generación de nuevas ideas para mejorar la productividad.	4		4		4			
11. El personal se adapta rápidamente a los cambios en los procesos o procedimientos.	4		4		4			

12. El equipo está dispuesto a asumir riesgos calculados para innovar y mejorar el trabajo.	4	4	4	
13. Las decisiones se toman oportunamente para evitar retrasos en la ejecución de tareas.	4	4	4	

[1] **Pertenencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2] **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

[3] **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se define suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

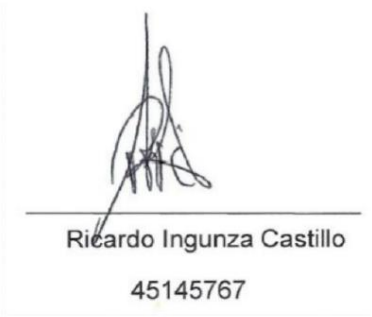
Correo electrónico institucional:

Metodólogo [ ]

Temático [ ]

Estadístico [ ]

Otros [X]



23 de julio de 2025

CARTA DE PRESENTACION

CPC: Sra. Natali Hernandez Elias

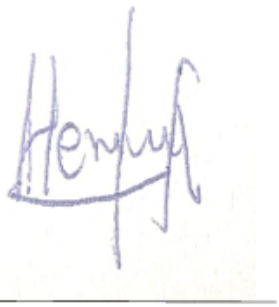
Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con cual optaré el grado de licenciado en contabilidad. El titulo nombre de mi proyecto de investigación es "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN UN GRUPO EMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE LIMA – 2025" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencias en temas contables.

El expediente de validación contiene:

- Carta de Presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos



Italo Gonzales Cordova	Natali Hernandez Elias
47502112	43494432

Consentimiento informado

Anexo 4

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO *(Para trabajos de investigación cuyo objeto de estudio involucren personas adultas)*	
Título del Proyecto de Investigación: Estandarización De Procesos Y Productividad En Un Grupo Empresarial De La Ciudad De Lima – 2025. Autor Responsable: Italo Gonzales Cordova. Autor 2* *(en caso corresponda)*: _____. Institución donde ejecutará el proyecto: Industrias Piannet.	
I. INVITACIÓN	
Estimado(a) participante: Le invitamos a participar en un estudio de investigación titulado: Estandarización De Procesos Y Productividad En Un Grupo Empresarial De La Ciudad De Lima – 2025", desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW). A continuación, le proporcionamos información detallada sobre el estudio y su participación.	
II. INFORMACIÓN	
2.1	**Propósito del estudio:** *el propósito de este estudio es estudiar la relación entre la estandarización de procesos con la productividad, el fin del estudio es únicamente académico.*
2.2	**Duración del estudio:** *El estudio tendrá una duración de 2 meses.*
2.3	**Criterios de Inclusión y exclusión:** *Los participantes deberán de ser parte del proceso productivo de la empres (área de producción y afines. Las otras áreas no se tomarán en cuenta debido que no participan dentro del proceso productivo.*
2.4	**Procedimientos del estudio:** *El estudio se hará mediante, cuestionarios. Tendrá una duración de 15, al finalizar los resultados serán tratados con estricta confidencialidad.*
2.5	**Riesgos:** *Los posibles riesgos que habría seria la divulgación de resultados, represarías.*
2.6	**Beneficios:** *Los beneficios que tendrán será mejoras en la manera de trabajar, optimizar y/o mejorar la manera en hacer sus funciones.*
2.7	**Costos e incentivos:** La participación no implicará ningún costo para usted, ni recibirá incentivos económicos ni materiales a cambio de su colaboración.
2.8	**Confidencialidad:** Su información será codificada para proteger su identidad. Si los resultados del estudio se publican, no se incluirá ninguna información que permita identificarlo. Los datos estarán disponibles solo para el equipo de investigación y serán manejados de manera segura, conforme a los principios de confidencialidad.
2.9	**Resguardo y conservación de la información:** El consentimiento informado y la información recolectada durante el estudio serán almacenados bajo adecuado resguardo, con acceso restringido, por un período ≥ 5 años, conforme a los principios éticos y la normativa vigente. De manera excepcional, y solo en estudios cuya captación de participantes se realice fuera del ámbito institucional, cuando no exista una autoridad institucional que otorgue autorización, se podrá solicitar al participante un número de teléfono celular y un correo electrónico, los cuales podrán ser utilizados únicamente por el autor o por el CIEIC para aclarar información o verificar el consentimiento informado.
2.10	**Derechos del participante:** Su participación es completamente voluntaria. Puede decidir no participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello implique sanción o pérdida de derechos.

2.11	**Preguntas/Contacto:** Si tiene preguntas o inquietudes, puede comunicarse con el autor responsable Italo Gonzales Cordova, 997851047, Italogc94@hotmail.com. También, puede contactar al CIEIC que validó este estudio a través del Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe
2.12	**Ocurrencias/Reclamos:** En caso de existir alguna ocurrencia o reclamo, puede contactar al CIEIC que validó este estudio a través del Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe

III. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Declaro haber leído y comprendido el contenido de este Formato de Consentimiento Informado. He recibido una explicación clara y suficiente sobre el objetivo, los procedimientos y la finalidad del estudio, así como respuesta a todas mis preguntas. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me genere perjuicio alguno. Asimismo, confirmo mi decisión de participar en el estudio, dejando constancia de mi consentimiento a través del medio utilizado para su registro.

Fecha de la firma del presente documento: 01/08/ 2026.

FIRMA DEL PARTICIPANTE *(obligatorio)* *Nombre del Participante: Ariana Dominguez Alvarado* *C.E. : 003281375* *N° Celular (opcional):* *Correo electrónico (opcional):*	**FIRMA DEL AUTOR RESPONSABLE** *(obligatorio)* *Nombre del Autor Responsable: Italo Gonzales Cordova* *DNI: 74052112*
FIRMA DEL TESTIGO/REPRESENTANTE LEGAL *(en caso corresponda)* *Nombre del Testigo o Representante Legal:* *DNI/Carné de Extranjería/Otros:*	**FIRMA DEL INTEGRANTE DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN** *(en caso corresponda)* *Nombre del Integrante del equipo de investigación:* *DNI/Carné de Extranjería/Otros:*

NOTA: *La firma del testigo o representante legal será obligatoria solo si el participante tiene una discapacidad que le impida firmar o no saber leer ni escribir.*

Anexo 4

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO *(Para trabajos de investigación cuyo objeto de estudio involucren personas adultas)*	
Título del Proyecto de Investigación: Estandarización De Procesos Y Productividad En Un Grupo Empresarial De La Ciudad De Lima – 2025. Autor Responsable: Italo Gonzales Cordova. Autor 2* *(en caso corresponda)*: _____. Institución donde ejecutará el proyecto: Industrias Piannet.	
I. INVITACIÓN	
Estimado(a) participante: Le invitamos a participar en un estudio de investigación titulado: Estandarización De Procesos Y Productividad En Un Grupo Empresarial De La Ciudad De Lima – 2025", desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW). A continuación, le proporcionamos información detallada sobre el estudio y su participación.	
II. INFORMACIÓN	
2.1	**Propósito del estudio:** *el propósito de este estudio es estudiar la relación entre la estandarización de procesos con la productividad, el fin del estudio es únicamente académico.*
2.2	**Duración del estudio:** *El estudio tendrá una duración de 2 meses.*
2.3	**Criterios de Inclusión y exclusión:** *Los participantes deberán de ser parte del proceso productivo de la empres (área de producción y afines. Las otras áreas no se tomarán en cuenta debido que no participan dentro del proceso productivo.*
2.4	**Procedimientos del estudio:** *El estudio se hará mediante, cuestionarios. Tendrá una duración de 15, al finalizar los resultados serán tratados con estricta confidencialidad.*
2.5	**Riesgos:** *Los posibles riesgos que habría seria la divulgación de resultados, represarías.*
2.6	**Beneficios:** *Los beneficios que tendrán será mejoras en la manera de trabajar, optimizar y/o mejorar la manera en hacer sus funciones.*
2.7	**Costos e incentivos:** La participación no implicará ningún costo para usted, ni recibirá incentivos económicos ni materiales a cambio de su colaboración.
2.8	**Confidencialidad:** Su información será codificada para proteger su identidad. Si los resultados del estudio se publican, no se incluirá ninguna información que permita identificarlo. Los datos estarán disponibles solo para el equipo de investigación y serán manejados de manera segura, conforme a los principios de confidencialidad.
2.9	**Resguardo y conservación de la información:** El consentimiento informado y la información recolectada durante el estudio serán almacenados bajo adecuado resguardo, con acceso restringido, por un período ≥ 5 años, conforme a los principios éticos y la normativa vigente. De manera excepcional, y solo en estudios cuya captación de participantes se realice fuera del ámbito institucional, cuando no exista una autoridad institucional que otorgue autorización, se podrá solicitar al participante un número de teléfono celular y un correo electrónico, los cuales podrán ser utilizados únicamente por el autor o por el CIEIC para aclarar información o verificar el consentimiento informado.
2.10	**Derechos del participante:** Su participación es completamente voluntaria. Puede decidir no participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello implique sanción o pérdida de derechos.

2.11	**Preguntas/Contacto:** Si tiene preguntas o inquietudes, puede comunicarse con el autor responsable Italo Gonzales Cordova, 997851047, Italogc94@hotmail.com. También, puede contactar al CIEIC que validó este estudio a través del Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe
2.12	**Ocurrencias/Reclamos:** En caso de existir alguna ocurrencia o reclamo, puede contactar al CIEIC que validó este estudio a través del Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe

III. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Declaro haber leído y comprendido el contenido de este Formato de Consentimiento Informado. He recibido una explicación clara y suficiente sobre el objetivo, los procedimientos y la finalidad del estudio, así como respuesta a todas mis preguntas. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me genere perjuicio alguno. Asimismo, confirmo mi decisión de participar en el estudio, dejando constancia de mi consentimiento a través del medio utilizado para su registro.

Fecha de la firma del presente documento: 01/08/ 2026.

FIRMA DEL PARTICIPANTE *(obligatorio)* *Nombre del Participante: Ariana Dominguez Alvarado* *C.E. : 003281375* *N° Celular (opcional):* *Correo electrónico (opcional):*	**FIRMA DEL AUTOR RESPONSABLE** *(obligatorio)* *Nombre del Autor Responsable: Italo Gonzales Cordova* *DNI: 74052112*
FIRMA DEL TESTIGO/REPRESENTANTE LEGAL *(en caso corresponda)* *Nombre del Testigo o Representante Legal:* *DNI/Carné de Extranjería/Otros:*	**FIRMA DEL INTEGRANTE DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN** *(en caso corresponda)* *Nombre del Integrante del equipo de investigación:* *DNI/Carné de Extranjería/Otros:*

NOTA: *La firma del testigo o representante legal será obligatoria solo si el participante tiene una discapacidad que le impida firmar o no saber leer ni escribir.*

N° de Dimensiones/Ítems	Pertenencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia	
Dimensión 1 Capacitación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. El personal recibe capacitación constante para mejorar los procesos establecidos.	4		4		4		4	
2. Los programas de formación contribuyen al cumplimiento eficaz de los procedimientos operativos.	4		4		4		4	
3. Se realizan evaluaciones periódicas para medir la efectividad de la capacitación	4		4		4		4	
4 Los conocimientos adquiridos en las capacitaciones son aplicados por el personal en sus actividades diarias.	4		4		4		4	
Dimensión 1 Calidad del proceso	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
5. Se minimizan los desperdicios mediante un adecuado control de los recursos.	4		4		4		4	
6. Existen mecanismos claros para identificar y solucionar problemas durante los procesos.	4		4		4		4	
7. El personal está capacitado para resolver inconvenientes que surjan en la ejecución de los procesos.	4		4		4		4	
8. Se han eliminado actividades innecesarias que no aportan valor al proceso.	4		4		4		4	
9. Las tareas están bien definidas para evitar redundancias en el trabajo diario.	4		4		4		4	
Dimensión 1 Gestión del tiempo								
10. Las metas establecidas para los procesos se cumplen en los tiempos previstos.	4		4		4		4	
11. El personal gestiona su tiempo efectivamente para alcanzar los objetivos	4		4		4		4	
12. Las actividades se ejecutan con rapidez para evitar retrasos en el proceso.	4		4		4		4	
13. Las decisiones se toman oportunamente para evitar retrasos en la ejecución de tareas.	4		4		4		4	

Anexo 6. Confiabilidad

	ESTANDARIZACIÓN													
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**V**
1	1	2	2	2	4	1	5	4	3	1	2	2	1	**30**
2	3	5	4	3	4	5	4	1	5	3	5	5	2	**49**
3	2	2	3	4	4	5	5	4	4	2	4	5	2	**46**
4	3	5	4	3	4	5	1	4	5	3	3	4	2	**46**
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	**62**
6	4	2	3	3	4	5	4	5	4	2	4	3	1	**44**
7	1	2	1	5	5	2	5	3	4	4	5	5	2	**44**
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**65**
9	4	2	5	5	5	2	5	3	4	4	4	3	2	**48**
10	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	4	3	**53**
11	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	2	**53**
12	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	5	**53**
13	4	2	1	5	5	2	5	5	4	4	5	3	5	**50**
14	1	4	4	3	4	3	1	4	5	3	3	4	2	**41**
15	4	2	5	5	5	2	5	3	4	4	5	5	2	**51**
Varianza por ítem	1.93	1.69	1.82	1.05	0.25	1.98	1.8	1.2	0.38	1	0.96	0.86	1.82	64.8
Sumatorias de las varianzas de los ítems	16.73777778													Varianza total del instrumento

k=	13
Sumatoria de varianza	16.7
Varianza total del instrumento	64.8
Alfa = α =	0.804

Intervalo de valores	Nivel de Confiabilidad
0.90 - 1.00	Confiabilidad muy alta
0.80 - 0.89	Confiabilidad alta
0.70 - 0.79	Confiabilidad aceptable
0.60 - 0.69	Confiabilidad baja
0.50 - 0.59	Confiabilidad muy baja
<0.5	Confiabilidad nula

α =	**0.804**	**El instrumento presenta una confiabilidad alta**

Fiabilidad

Escala: Estandarización de procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	13

	PRODUCTIVIDAD												
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**V**
1	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	**49**
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**60**
3	4	3	2	1	3	3	3	3	4	4	4	1	**35**
4	3	4	4	3	3	2	5	5	4	5	4	1	**43**
5	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	**35**
6	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	1	**35**
7	3	2	2	2	1	3	3	4	4	5	3	5	**37**
8	2	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	1	**32**
9	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	**37**
10	4	4	2	4	3	5	3	5	4	5	4	5	**48**
11	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	1	**43**
12	4	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	**37**
13	3	4	4	3	2	1	4	3	3	3	2	3	**35**
14	3	4	4	5	2	2	2	1	3	3	4	5	**38**
15	1	2	2	3	4	4	4	1	1	3	3	4	**32**
Varianza por ítem	1.13	0.76	1.05	1.26	0.96	1.6	0.76	1.4	1.04	0.6	0.78	2.65	54.728888889
Sumatorias de las varianzas de los ítems	13.97333333												Varianza total del instrumento

k=	12
Sumatoria de varianza	14.0
Varianza total del instrumento	54.7
Alfa = α =	0.812

Intervalo de valores	Nivel de Confiabilidad
0.90 - 1.00	Confiabilidad muy alta
0.80 - 0.89	Confiabilidad alta
0.70 - 0.79	Confiabilidad aceptable
0.60 - 0.69	Confiabilidad baja
0.50 - 0.59	Confiabilidad muy baja
<0.5	Confiabilidad nula

α =	**0.812**	**El instrumento presenta una confiabilidad alta**

Fiabilidad

Escala: Productividad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	12

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

13% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

13% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe 3%

2 Internet
hdl.handle.net 1%

3 Internet
repositorio.ucv.edu.pe <1%

4 Internet
repositorio.udh.edu.pe <1%

5 Internet
repositorio.unsaac.edu.pe <1%

6 Internet
repositorio.upsc.edu.pe <1%

7 Internet
www.coursehero.com <1%

8 Internet
repositorio.uancv.edu.pe <1%

9 Internet
repositorio.unjfsc.edu.pe <1%

10 Internet
apirepositorio.unh.edu.pe <1%

11 Internet
repositorio.unamba.edu.pe <1%