



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“La gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

ALONCIO GONZALES, OMAR ALFREDO (ORCID: 0000-0002-0627-8850)

ASESOR:

DIOS ZARATE, LUIS ENRIQUE (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Diseño Organizacional

CALLAO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi padre y a mi hermano, que no pudieron estar presentes en este momento de mi vida, y por todo el tiempo y esperanza que depositaron en mí, su sacrificio y enseñanzas que ahora me convirtieron en la persona que soy y puede dar un ejemplo de bien.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme cada día empezar de nuevo, a mi madre Blanca, que es padre y madre en todo momento de mi vida, hermanas y demás familiares, que me motivan a no rendirme. A mi asesor de tesis, por ayudarme y siempre ser minucioso en los detalles para buscar la excelencia y a todos los que de alguna forma u otra estuvieron presentes este año en la realización de este trabajo.

Índice de contenidos

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	MARCO TEÓRICO	6
III.	METODOLOGÍA... ..	11
	3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
	3.2. Variables y operacionalización	12
	3.3. Población, muestra y muestreo	13
	3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
	3.5. Procedimientos.....	17
	3.6. Método de análisis de datos	18
	3.7. Aspectos éticos	18
IV.	RESULTADOS.....	19
V.	DISCUSIÓN.....	33
VI.	CONCLUSIONES.....	35
VII.	RECOMENDACIONES.....	36
	REFERENCIAS	36
	ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de participantes	14
Tabla 2: Ficha técnica N°1 Cuestionario	15
Tabla 3: Ficha técnica N° 2 Cuestionario	16
Tabla 4: Coeficientes de fiabilidad variable 1	16
Tabla 5: Coeficientes de fiabilidad variable 2	17
Tabla 6: Alfas de Cronbach ambas variables	17
Tabla 7: Niveles en la percepción de la gestión administrativa	19
Tabla 8: Niveles en la percepción de las dimensiones de la variable 1	20
Tabla 9: Niveles en la percepción de la gestión por procesos	21
Tabla 10: Niveles de percepción de las dimensiones de la variable 2	22
Tabla 11: Tabla cruzada de gestión administrativa*gestión por procesos	23
Tabla 12: Prueba de chi2 hipótesis general	24
Tabla 13: Tabla cruzada de planificación*gestión por procesos	25
Tabla 14: Prueba de chi2 hipótesis específica 1	26
Tabla 15: Tabla cruzada de organización*gestión por procesos	27
Tabla 16: Prueba de chi2 hipótesis específica 2	28
Tabla 17: Tabla cruzada de dirección*gestión por procesos	29
Tabla 18: Prueba de chi2 hipótesis específica 3	29
Tabla 19: Tabla cruzada de control*gestión por procesos	31
Tabla 20: Prueba de chi2 hipótesis específica 4	31

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación	11
Figura 2: Niveles en la percepción de la variable independiente	19
Figura 3: Niveles en la percepción de las dimensiones de la variable 1	20
Figura 4: Niveles en la percepción de la variable dependiente	21
Figura 5: Niveles en la percepción de las dimensiones de la variable 2	22
Figura 6: Zona de aceptación probabilística en Chi2 General	24
Figura 7: Zona de aceptación probabilística en Chi2 específico 1	26
Figura 8: Zona de aceptación probabilística en Chi2 específico 2	28
Figura 9: Zona de aceptación probabilística en Chi2 específico 3	30
Figura 10: Zona de aceptación probabilística en Chi2 específico 4	32

RESUMEN

Está presente investigación “La gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa Nova Digital sac, 2021”, en donde la pandemiaa diferencia de otras organizaciones, en este rubro ha generado un aumento exponencial de la demanda siendo este un momento de cambios rápidos y asertivos en la empresa. También enfocar los nuevos procedimientos de trabajo donde se optimice los modelos mecánicos de trabajo y establecer sinergias intradepartamentales, enlazando laborales de productividad. Se tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC.

Siendo esta una investigación aplicada con un diseño no experimental, de corte transeccional, en un enfoque cuantitativo. Para la prueba de elaboración de recolección de datos se trabajó con la población empresarial, con criterios de inclusión y exclusión, siendo este el total de 40 colaboradores, donde el cuestionario tuvo un total de 26 preguntas medible en la escala de Likert.

Los datos fueron procesados a través de fórmulas en Microsoft Excel, donde los resultados del coeficiente de fiabilidad (Alfa de Cronbach) donde para la variable independiente fue de 0,84915 y para la variable dependiente fue de 0,83203. Por otra parte, con respecto a la Hipótesis general en donde $X^2_c = (10,888)$, es mayor al X^2_t con 4 grados de libertad (9,4877) entonces se ubica fuera del área probabilística de aceptación, y donde $P\text{-valor} = 0.028 < 0.05$. Así mismo se rechazó la hipótesis nula y se acepta que: las 2 variables tienen relación entre sí, y damos como respuesta que: Se aprecia una relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021.

Palabras clave: Gestión por procesos, documentación digital, análisis de procesos.

ABSTRACT

This present research "Administrative management and process management in digital documentation in the company Nova Digital sac, 2021", where the pandemic, unlike other organizations, in this area has generated an exponential increase in demand, this being a moment of quick and assertive changes in the company. Also focus on new work procedures where mechanical work models are optimized and establish intra-departmental synergies, linking productivity tasks. The objective was to determine the relationship between administrative management and digital documentation process management in the company NOVA DIGITAL SAC.

This being an applied research with a non-experimental, transectional design, in a quantitative approach. For the data collection test, we worked with the business population, with inclusion and exclusion criteria, this being a total of 40 collaborators, where the questionnaire had a total of 26 questions measurable on the Likert scale.

The data were processed through formulas in Microsoft Excel, where the results of the reliability coefficient (Cronbach's Alpha) were 0.84915 for the independent variable and 0.83203 for the dependent variable. On the other hand, with respect to the general hypothesis where $X^2_c = (10.888)$, is greater than X^2_t with 4 degrees of freedom (9.4877), then it is located outside the probabilistic area of acceptance, and where $P\text{-value} = 0.028 < 0.05$. Likewise, the null hypothesis was rejected and it is accepted that: the 2 variables are related to each other, and we give as an answer that: There is a significant relationship between administrative management and management by processes in digital documentation in the company NOVA DIGITAL SAC 2021.

Keywords: Process management, digital documentation, process analysis.

I. INTRODUCCIÓN

En la coyuntura actual que se vive hoy en día, las empresas tienen la meta de adaptarse a los cambios y estragos que sigue dejando la pandemia a nivel global, así mismo buscan nuevas alternativas de acondicionarse en las novedosas tendencias que ofrece el mundo digital, teniendo como ejemplo los estudios, las reuniones, hasta el mismo trabajo (home office), etc.

Por ello tienen que centrar sus estrategias en alcanzar resultados que les brinde rentabilidad y sobre todo sostenibilidad, para seguir de pie en el mercado. Por ello buscan emplear o en su mayoría a contratar empresas que puedan facilitar toda su información, obteniendo valiosas apreciaciones sobre los desafíos, fortalezas, debilidades y hasta programas que la empresa podría necesitar.

Sin actualización, no hay mejora, porque con la digitalización, las empresas ganan eficacia, óptimos resultados y mayor seguridad.

Según Perú 21, los sistemas de gestión documental prosperan al mismo ritmo que la transformación digital de las empresas, la explosión de datos y la necesidad de competitividad. Y ahora con el trabajo remoto por la pandemia, la digitalización se vuelve aún más necesaria, propiciando en mayor medida la tercerización de este servicio, que se estima se dispararía 73% este año, según Exact.

Sonia Portugal, gerente general de la empresa, detalla que el aumento de la demanda estará impulsado, sobre todo, por la digitalización de documentos, la tercerización de servicios de procesos y, en menor medida, por los sistemas de gestión documental en sí.

Debido al incremento en el rubro de documentación digital, las empresas que se encuentran en este rubro tienen la necesidad mejorar los procedimientos de trabajo, ya que la inversión es constante y la necesidad de solicitar información debe ser lo más rápido y eficaz posible, consolidando contratos y proyectos.

Pérez, M. (2017) optimizar las fracciones de entrega, el cual como resultado daba incomodidad a la clientela y disminuyó de 67,06% a 62,38% en el primer mes con la reducción de tiempo, ya que esta acción resulto con proyección positiva en los objetivos. Para la planificación de recursos, el escritor uso el diagrama de Gantt, además el sitio donde se mejoró la investigación fue en una sastrería, y si bien es cierto el grado de llegada era utilizar una buena planificación de lo que se tiene, ósea los recursos y ejecutarlos eficazmente.

Bajo estos argumentos nace la interrogante de investigar, la importancia de las dos variables que comprende la empresa nova digital.

El problema general se plantea en ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC?, los problemas específicos serían los siguientes: 1) ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC?, 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC?, 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC?, 4) ¿Cuál es la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC?

Meruane, S, Balin, O (2015) La justificación es un análisis en donde nosotros fundamentamos nuestras creencias, conocimientos y actos. Por su alta similitud con el saber, la justificación siempre tiene un papel en la filosofía científica. Luego se ha comprendido su importancia en el proceso de construcción en grupo de conocimiento, A pesar de su necesidad de la mezcla del conocimiento, son pocos los informes que desmenuza la materialización lingüística.

La justificación práctica según Bernal (2010) Aquí nos habla de la aplicabilidad de la investigación ante lo que se fija en la sociedad en donde los que se benefician es la empresa o una sociedad en sí. Otros investigadores nos hablan de una investigación practica es justificable cuando se desarrolla en resolver ciertos problemas o al menos ejecuta las tácticas, que ayudan a resolverlas, entonces así explica de porque es necesario hacer una investigación y cuál es el beneficio que nos entrega.

El resultado final de las hipótesis planteadas nos dará un panorama claro, en donde se podrá tomar las mejores decisiones en base los resultados obtenidos. Economizando y optimizando los recursos humanos en sí.

La justificación teórica según Valderrama (2015), lo describe en un estudio básico: o teoría fundamental. Que nos permite tener un panorama más facilitado y organizado, produciendo resultados prácticos con respuestas útiles en donde la importancia es la recolección de todo dato que se refleja en la realidad buscando la mejora en el pensamiento científico-teórico, enfocándose en ubicar las leyes y principios. (p. 164)

Lo que se busca es contrastar las ideas o resultados en los antecedentes, en relación a las variables planteadas, por otra parte, en el caso que se refute o se iguale a teorías anteriores, se buscara la discusión en base a la mejora.

La justificación metodológica según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) Nos comenta en relación al enfoque cuantitativo y su configuración que tiene en la característica de recolección de datos en donde se pruebe la hipótesis, teniendo en cuenta el factor numérico y basándose en las respuestas estadísticas donde buscamos la aprobación de las teorías (p.4).

Se aplicó un método cuantificable para la realización de esta investigación, ya que la relación es más adaptable que uno por cualidades y preferencias.

Esta investigación se realiza para tener nuevos mecanismos de trabajo en la documentación digital, buscando ahorro de tiempo en las labores, y ser asertivo en la toma de decisiones, ya que esta empresa trabaja en soluciones integrales de

documentación, y en la actualidad la demanda ha crecido exponencialmente debido a las circunstancias en la que vivimos actualmente.

La importancia de este proyecto es dar a conocer las fallas en las organizaciones que trabajan en este mismo rubro, porque el trabajo es netamente mecánico, y requiere adaptarse una reforma que no recargue de trabajo al colaborador.

En beneficio a las empresas que nos contratan, hará que mantenga una sostenibilidad constante, resaltando su valor agregado, que es la información en el menor tiempo posible, organizado, con acceso rápido, seguro y confiable y con respaldo por si se llega a eliminar. Además de promover el modelo de trabajo eco-amigable, convirtiéndolos en empresas modernas, ya que se reduce la mayor cantidad de documentación física.

Esta investigación mostrara la entrada y salida de un documento físico (el flujo de un procedimiento) que es adaptable a empresas de digitalización, conocer su secuencia y la interacción, así mismo establecer criterios y algunos métodos, para poder asignar los recursos necesarios que demanden. Luego se podrá delegar un responsable, que estará altamente apto para determinar las oportunidades y aprovecharlo. Y con el transcurso del tiempo mejorar todo lo aplicado.

El objetivo general será determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, como objetivos específicos tendremos los siguientes: 1) Determinar la relación entre la planificación y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC. 2) Determinar la relación entre la organización y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC. 3) Determinar la relación entre la dirección y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC. 4) Determinar la relación entre el control y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC.

Se plantea como Hipótesis general ¿Se aprecia una relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021?

Como hipótesis específicas tenemos las siguientes: 1) se aprecia una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021, 2) se aprecia una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021, 3) se aprecia una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021, 4) se aprecia una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se mostrará algunos trabajos previos de procedencia internacional y nacional, que nos dará consistencia en la tesis, argumentando la teoría de las variables a investigar.

2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

Mendoza, A. (2017) muestra su objetivo la incidencia de la gestión administrativa de la innovación de las medianas organizaciones en Ecuador, de carácter cuantitativo analítico analizando la variable independiente que es gestión administrativa por encima de la variable dependiente que es la innovación. Las personas que fueron encuestadas nos indicaron su tasación negativa en el comportamiento, basándose en las ocho dimensiones ya que del 100% un 60% no fueron valorados en el aspecto del control y un 57% para el aspecto de planeación. Siendo el resultado del coeficiente Spearman 0,843 donde determina que se acepta la H_0 . Esto nos demuestra que las medianas empresas en Manta, carecen de una buena gestión y no generan una visión estratégica aceptable, en ese caso la innovación siempre será un buen cambio en la búsqueda de una forma más teórica y práctica para la administración, ya que cambiará la gestión retro y la globalización impactará la nueva revolución económica, política, cultural, etc. Dando respuesta positiva en nuestra sociedad y ofreciendo las armas necesarias a las pequeñas empresas en adaptarse a las batallas de la oferta y demanda en su entorno con la gestión táctica.

Lara, J. (2017) en su investigación "Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal – cantón Manta". Teniendo como objetivo demostrar como una diligencia efectiva influye en la pesca artesanal, utilizando una metodología cuantitativa analítica, con diseño no experimental-transeccional. Donde la población era de 1000 armadores pesqueros, y su muestra de 325. Obteniendo un resultado de su H.g en el Rho Spearman X^{2t} (0,987) siendo menor al X^{2t} en ambas variables con un P-valor menor a 0,05 aceptando la H_0 .

Donde se llegó a concluir que hay un desconocimiento de gestión en los rangos 78%-100% por parte de los pescadores, y también más del 50% desconoce los factores de operatividad y control. Respecto a este artículo se puede ver que una planificación correcta, puede agregar valor agregado a el trabajo de los pescadores, otorgando eficiencia y mayor porcentaje de rentabilidad en su profesión.

Montes de Oca, J, Pulla, C. (2019) en su investigación “La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio, Taller Dipromax, Santo domingo, Ecuador. Teniendo como objetivo saber la problemática de la productividad en el taller “Dipromax”. Siendo un trabajo de enfoque cuantitativo se procedió a hacer un cuestionario a la población de 12 colaboradores. Donde los resultados arrojo que un 75% no obtiene capacitación, 100% no es evaluado por desempeño y no provee indumentaria de trabajo, 92% que existe problemas en el taller por asignación de labores, identificando una ausencia de gestión por procesos, etc. Así mismo se llegó a la conclusión su modelo de gestión no era el favorable, porque no tiene los principios internos como misión, visión, objetivos. Siendo este un error desde la planificación direccionado al control del mismo. En base a la investigación del taller “Dipromax” se puede ver como una ausencia de los pilares de la organización, genera un conflicto interno que conlleva hacia el cliente, por procesos de trabajo, donde la productividad no va de la mano con la proyección, dando perdidas y mala reputación de la empresa y de parte de la gerencia.

2.3 ANTECEDENTES NACIONALES

Sánchez, J. (2017) en su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015” para optar el título profesional de licenciado donde el objetivo era demostrar de que forma la gestión administrativa influye en la fidelización del cliente en la oficina del banco de la nación, teniendo a la población los trabajadores del banco de la nación con una muestra de 384. En donde la hipótesis general es saber si la gestión administrativa influye directamente en la fidelización del cliente en la oficina del banco de la nación, en donde los resultados

obtenidos son que el $X^2 = 13.59 > 9.49$ valor X^2 , donde es mayor al valor tabla. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, no experimental – transeccional. Donde se llegó a concluir que una buena gestión si influye en varias características, en este caso de los clientes. En consonancia con la tesis presentada se puede hablar que una excelente diligencia a nivel gerencial da buenos resultados en los laboriosos, sé que sienten estimulados a presentar resultados positivos, sinergia de trabajo y ordenamiento.

Morales, E. (2017) en su tesis “La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017” para optar el grado de magister en gestión pública, siendo el objetivo general la relación entre ambas variables en la municipalidad, donde la población estará conformada por 90 colaboradores entre locadores y cas. Siendo una investigación cuantitativa, correlativa con diseño no experimental – transeccional, así mismo en mención a la hipótesis se busca la relación entre las mismas, dando como resultado el coeficiente correlacional Spearman ($\rho=0.136$) y el p (bilateral) es 0.000 es menor a ($p=0.05$) de acepta la H_a , donde la conclusión fue que la gestión administrativa si determina de una forma significativa la calidad de atención. Aquí se observa que una buena diligencia y planificación ayuda a establecer parámetros de dirección y organización en todo centro de labor ya sea particular o estatal.

Castañeda & Vásquez (2016) su objetivo fue generar una relación entre la gestión administrativa y el grado de satisfacción de los escolares, y de cierto modo en temas afines. Porque las teóricas de la gestión administrativa evalúan el proceso de enseñanza y su aprendizaje, en aspectos muy relevantes en la enseñanza escolar. Siendo una investigación correlacional de diseño no experimental- transversal, su muestra será de 1200 escolares, dando como resultado que el 74.79% no conoce aspectos fundamentales de la institución, pero la satisfacción dio mejores resultados, con un 71%. Se llegó a la conclusión en cuanto a la planificación los colaboradores entre el 79% desconoce la visión, misión, objetivos de la organización y no se cuenta con los recursos necesarios y no se aplica estrategias que den buenos resultados.

2.2 TEORÍA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para Ramírez (2016), la gestión administrativa ofrece la evaluación preliminar y minuciosa de la realidad actual, en donde se reconozca cada uno de los procesos administrativos, que se desarrollan en la organización y también todos los elementos que lo rodea, en forma material o personal.

Su gran importancia enraíza en la optimización y ejecución de procesos, buscando la calidad y la eficiencia en la gestión de servicios que presta toda empresa.

Según Batet, P. (2020) la gestión administrativa se basa en toda actividad que se desarrolla en la empresa mediante una cantidad grande de gestiones y tareas de índole administrativa. Un buen manejo de esas mismas, ayudará en la mejora continua, eficiencia y eficacia en la matriz de la organización. La meta del encargado de la gestión es dar seguridad de que esta de resultados muy positivos de buen funcionamiento, con la administración de tareas y excelente planeamiento. Un resultado eficiente es la buena diversificación de tareas en base a capacidades de cada persona, otorgando un resultado diferente en para operación.

González, S, Viteri, D, Izquierdo, A, Verdezoto, G. (2020) es la unificación de actividades que se ejecuta para direccionar una organización, mediante los principios que se conocen, el manejo del conjunto de tareas, esfuerzos y recursos en donde la capacidad de dirigir y coordinar las múltiples actividades pueda realizarse sin problemas y así cumplir con objetivo de la empresa sin generar desbarajuste.

Los direccionamientos ayudan a ver más allá de lo tangible en un proceso de trabajo, mejorando las formas de emplearlos.

GESTIÓN POR PROCESOS

Carvajal, Valls, w, Lemoine, F, Alcívar, V, (2017) puede ser definido como la manera de administrar una organización, basándose en los procedimientos establecidos como secuencias de actividades en orientación a crear un plus sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez supere las expectativas de los clientes.

La definición que se plantea es una de las asertivas respecto a las bases de la mejora continua.

Carvajal, Valls, w, Lemoine, F, Alcívar, V, (2017) se asevera como uno de los mejores sistemas de organización para conseguir índices de calidad, productividad y excelencia, mostrando los resultados que han ido extendiéndose en la aplicación de este enfoque, independientemente de su tamaño o giro de negocio.

Aquí también nos menciona que esta entre el top de sistemas de mejora que presenta resultados en corto y mediano plazo.

Para Gonzales, A., Leal, L., Martínez, D. (2019) fundamentado en leyes e imágenes de buena reputación, aprueba la administración de las interrelaciones en la organización, apuntando a la satisfacción de todos. Pero, llegar a este punto en las empresas, es más riguroso, ya que el control de grandes cantidades de información y la ausencia de emplear mecanismos que motiven la relación, tanto como la falta de velocidad para dar respuesta a la variación del entorno. Al mismo tiempo, llegan despuntando originales herramientas, más propuestas a las tecnologías y a las nuevas formas de negocio.

Respecto a este punto la velocidad que genera cada mecanismo de trabajo se ve reflejado en el manejo y control que se tiene, entonces se puede hablar sobre nuevas implementaciones procesales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: para Rodríguez, D. (2020) la investigación aplicada es donde se conoce la ubicación del problema y es conocido por la investigación, porque la finalidad es buscar respuestas específicas. Aquí la finalidad del estudio es la resolución de practica de problemas, como llevar la teoría en el uso hacia las prácticas de investigación. Esta tiene una relación con la investigación básica, porque se basa en los hallazgos de esta última su característica principal es su interés en las consecuencias prácticas de los conocimientos obtenidos. Se busca predecir el comportamiento de una situación.

Diseño: con diseño No experimental, nos manifiesta Álvarez, A. (2020) se da a conocer que el investigador no podrá manipular las variables y tiene sus dos principales tipos como transversal y longitudinal.

Álvarez, A. (2020) en base a el diseño no experimental, define el tipo transversal como una medición única a las variables y con esa información se hará el análisis; ya que se va a medir las características de uno o más grupos en ciertos momentos específicos, sin evaluar la metamorfosis de esas unidades, y están pueden ser descriptivas, correlacionales, explicativa y exploratorio.

El diseño será el siguiente:

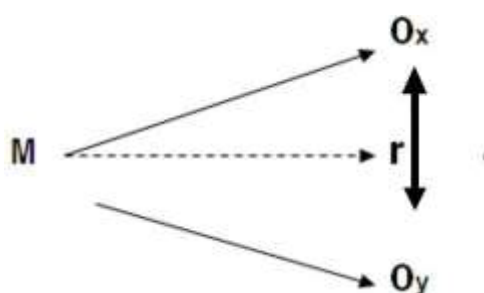


Figura 1. *Diseño de investigación*

M= Muestra

Ox= Variable gestión administrativa

Oy= Variable gestión por procesos

r= Relación de las variables

3.1.2 Enfoque de la Investigación

Sampieri, R. Collado, C. Lucio, Pilar. (2003) habla que el enfoque cuantitativo va a utilizar su recolección de datos y analizarlos para poder contestar las preguntas de la investigación y así poder probar las hipótesis establecidas anteriormente, y también tiene que confiarse en la medición numérica, usar los recursos estadísticos, los conteos para poder saber los patrones de comportamiento de la población.

Los enfoques lógicos nos permiten poder saber con exactitud y con medición la hipótesis que se plantea, ya que, a diferencia de la investigación cualitativa, esta se basa en ciencias exactas.

3.2. Variables y operacionalización

La variable independiente: Gestión Administrativa.

Definición conceptual: Es el manejo de los recursos humanos, financieros y logísticos en los procesos de carácter técnico y empírico, con control de la data y el tiempo determinado efectivamente. Siempre teniendo en cuenta el visto bueno en las leyes y normativas de la organización y adicionalmente supervisando las funciones dadas por el líder. UNESCO (2011) (p.25).

Definición Operacional: Se da una cierta cantidad de recopilación del manejo de la organización observando sus 4 dimensiones en su actualidad y buscando la mejora relacionada con la variable independiente. Se elabora 14 preguntas para la data de la muestra.

Dimensiones:

1. Planificación, en donde los indicadores son proyección de metas, uso de recursos y programa de actividades,
2. Organización, en donde los indicadores son personal selecto, labor y área de trabajo.
3. Dirección, en donde los indicadores son comunicación directa y comunicación.
4. Control, en donde el indicador es medición de resultados.

Variable Dependiente: Gestión por procesos

Definición conceptual: Un proceso es la cadena de continuidad diseñados, con el fin de dar un resultado en la conjunción de actividades interrelacionadas, que van a interactuar para su cambio positivo en los elementos principales y donde se busca la valoración de utilidad para ciertos colaboradores y la información del mismo para tener un conocimiento asertivo. Acevedo, Gómez, (2010) Rodríguez (2012).

Definición Operacional: En este estudio se ejecutará las siguientes dimensiones: determinar los procesos, Análisis seguimiento y medición de los procesos y por último la optimización y mejora del proceso. En consecuente se elaborará un cuestionario con 16 preguntas para recoger la información de la muestra.

Dimensiones:

1. Determinar los procesos, en donde sus indicadores son identificar el proceso, determinar la interacción del proceso y característica del proceso.
2. Análisis, seguimiento y medición de los procesos, en donde sus indicadores son analizar los procesos, causa & efecto y selección de problemas.
3. Optimización y mejora del proceso, en donde sus indicadores son selección de mejoras, implementación de mejoras y seguimiento de mejora.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

Para López, L. (2004) La población es la conjunción de personas u objetos de lo que se busca conocer a más profundidad en una investigación. Y este puede ser constituido por animales, registros, personas, muestras de múltiples registros, etc. La población de la presente investigación contara con 40 colaboradores de la empresa en documentación digital NOVA DIGITAL SAC.

- **Criterio de inclusión:** Todos los colaboradores de la empresa Nova digital sac.

- **Criterio de exclusión:** Gerente general, Ingeniero 1, gerente comercial, gerente de logística, gerente de operaciones y asesor de gerencia.

Tabla 1. *Tabla de participantes*

Área de trabajo	Cargo o desempeño	Cantidad de colaboradores	Participantes del cuestionario
Gerencia General	Gerente	1	0
Área comercial	Supervisor, Ventas e ingenieros.	10	5
Área Logística	Almaceneros,	15	15
Área de Operaciones	Coordinadores, Digitalizadores	20	20
TOTAL		46	40

Fuente: Nova Digital 2021

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica:

Rojas, I. (2011) nos manifiesta que la técnica es un procedimiento muy típico que se valida mediante la práctica, y esto se va orientando generalmente, aunque no necesariamente a una obtención de un resultado útil.

Se trabajará bajo la técnica de encuesta para saber la influencia que tiene las variables del presente estudio.

Instrumento:

Rojas, I. (2011) el instrumento será una validación que va a consistir en procedimientos que someterán a pruebas a la muestra, va a calificar y seleccionar las distintas escalas que se tiene y dará un resultado que nos ayudará a completar la data para el análisis estadístico.

Por lo mencionado se utilizará el cuestionario para la recopilación de información.

Tabla 2. Ficha técnica 1

Cuestionario 1	
Nombre:	Cuestionario para medir la gestión administrativa
Autor:	Sánchez, P (2021)
Adaptado por:	Aloncio Gonzales, Omar
Objetivo:	Determinar la influencia de la gestión administrativa
Destinatarios:	Colaboradores de la empresa Nova Digital sac, individual.
Forma de administración:	Contiene 14 preguntas con 4 dimensiones planificación, organización, dirección y control.
Tiempo:	El tiempo para la aplicación será de 10 minutos.
Puntuación:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3. Ficha técnica 2

Cuestionario 2	
Nombre:	Cuestionario para medir la gestión por procesos
Autor:	Sánchez, P (2021)
Adaptado por:	Aloncio Gonzales, Omar
Objetivo:	Determinar la influencia de la gestión por procesos
Destinatarios:	Colaboradores de la empresa Nova Digital sac, individual.
Forma de administración:	Contiene 16 preguntas con 3 dimensiones: 1) <i>determinar los procesos.</i> 2) <i>análisis, seguimiento y medición de los procesos.</i> 3) <i>optimización y mejora del proceso.</i>
Tiempo:	El tiempo para la aplicación será de 10 minutos.
Puntuación:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre

Fuente: Elaboración propia.

Descripción del instrumento: este presente cuestionario tendrá 26 preguntas, 14 para la variable gestión administrativa y 12 para la variable gestión por procesos. La escala a utilizar será la de Likert donde: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

El presente cuestionario fue adaptado y en anexos se presenta la ficha técnica. En donde también se aplicó una prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach), ya que este mismo tiene una escala Likert, dando facilidad para encontrar su grado de fiabilidad, los resultados son los siguientes:

Tabla 4. Alfa v1

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,84915	14

Fuente: Excel 2019

Tabla 6. Alfa v2

VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS	
<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,83203	12

Fuente: Excel 2019

Tabla 6. Coeficientes

Variables	Total, de preguntas	Coeficiente de fiabilidad
Gestión administrativa	14	0,84915
Gestión por procesos	12	0,83203

Fuente: Excel 2019

3.5 Procedimientos

La realización de la presente investigación se basó en los siguientes procedimientos:

En inicio se buscó el visto bueno del proyecto de investigación.

Luego se tuvo que enviar una solicitud buscando el consentimiento de la empresa en base a la aceptación del proyecto de investigación.

Se empezó a realizar a la verificación y revisión del capítulo I, y II.

Se hizo la observación y luego la revisión de la matriz de operacionalización de las variables.

Se tuvo que hacer la corrección y revisión del cuestionario, siendo este uno adaptado mostrando la ficha técnica.

Por último, ejecutar la confiabilidad del instrumento utilizando el estadístico.

3.6 Métodos de análisis de datos.

Se trabajará con el programa informático desarrollado por Microsoft, parte de Office (Excel) ya que este nos ayuda a desarrollar datos numéricos, cálculos aritméticos complejos y aplicar funciones estadísticas y también con el SPSS 25.0

Los datos obtenidos en el cuestionario que se aplicó a la muestra de esta presente investigación (los trabajadores de Nova digital sac) para verificar que los datos estén correctamente establecidos.

3.7 Aspectos éticos

Se va a considerar algunos aspectos principales el presente estudio:

Control de la investigación: Se fue respetuoso con todos los colaboradores y no hubo exclusión de ninguno por su tiempo de labor o por su cargo que tiene en la empresa.

Valor social: Los colaboradores apoyaron en el presente proyecto, siendo muy comprometidos.

Validez científica: Este proyecto fue en base a muchas teorías de distintos autores, que dan fortaleza y veracidad a lo planteado para que tenga validez y sea correcto.

IV. RESULTADOS

4.2 Análisis descriptivo

Gestión Administrativa

Tabla 7.

Niveles de la percepción de la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	1	2,5
	Bueno	14	35,0
	Excelente	25	62,5
	Total	40	100,0

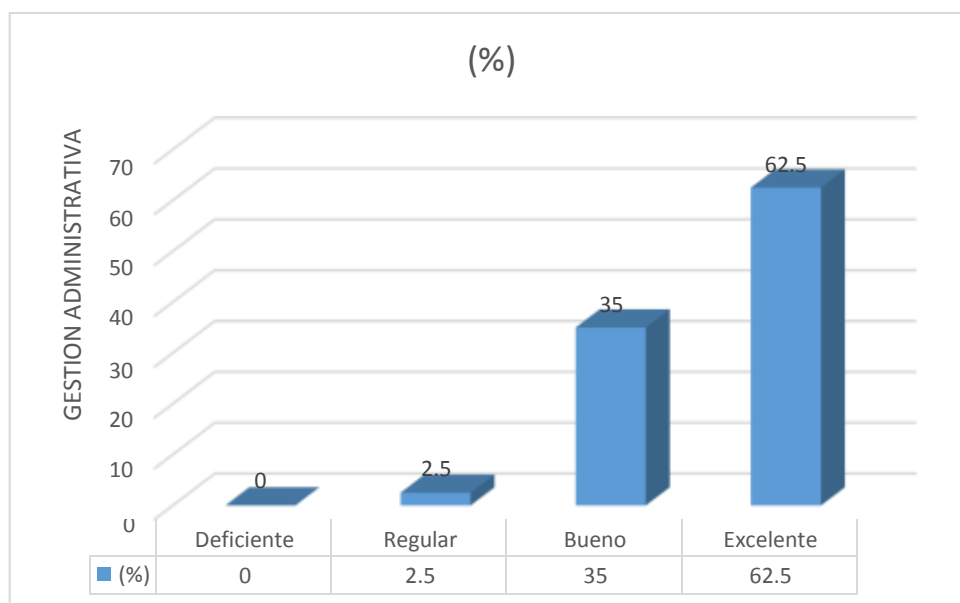


Figura 2

Niveles en la percepción de la variable independiente

En la tabla 7 y figura 1 se puede apreciar que el 2,4% de los laboriosos perciben que la gestión administrativa es regular, 50% que es buena y un 62.5% que es excelente.

Tabla 8

Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente

	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)
Planificación	0	0	5	12.5	10	25	25	62.5
Organización	0	0	5	12.5	12	30	23	57.5
Dirección	0	0	6	15	10	25	24	60
Control	0	0	4	10	14	35	22	50

Se puede apreciar en la tabla 8 y figura 2 el 12.5% de los laboriosos perciben que la planificación es regular, un 25% que es buena y un 62.5% que es excelente. Por otro lado, en lo que representa a la organización, un 12.5% considera que es regular, el 30% bueno y el 57.5% excelente. Por otra parte, respecto a la dirección, 15% considera que es regular, el 25% bueno y el 60% que es excelente. Por último, respecto a el control un 10% considera que es regular, el 35% que es bueno y el 50% que es excelente.

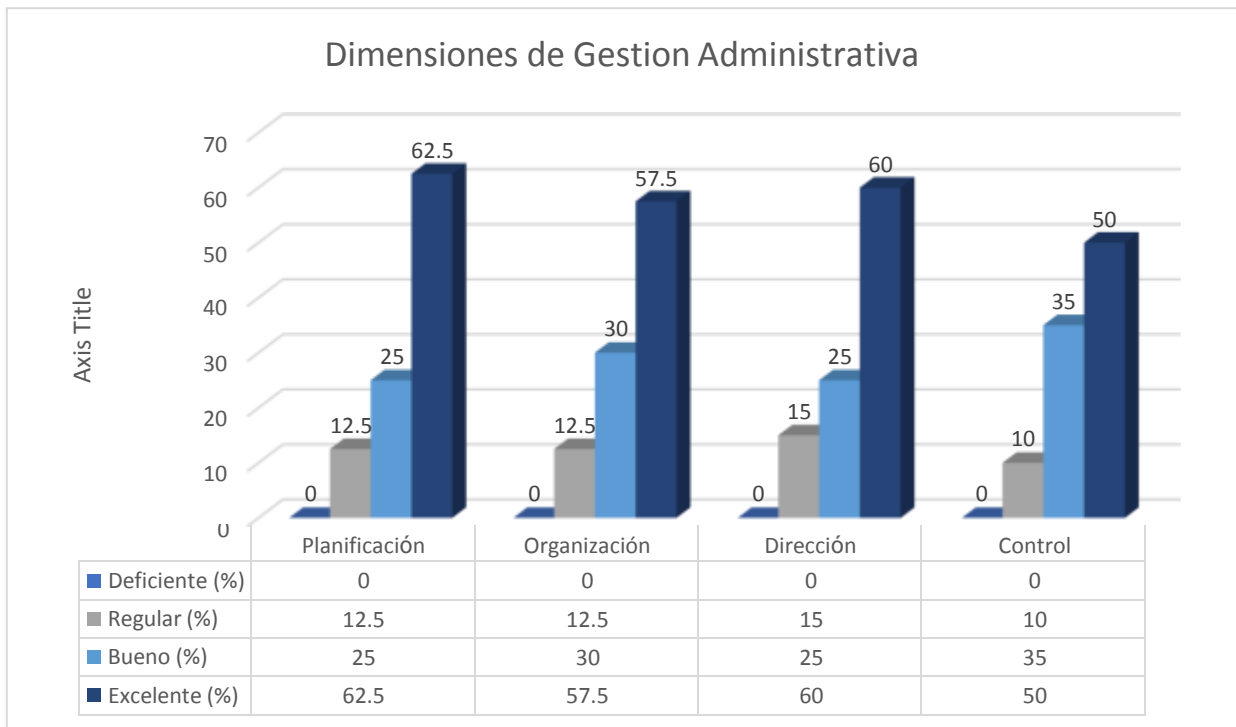


Figura 3 Niveles en la percepción de las dimensiones de la variable independiente

Gestión por procesos

Tabla 9.

Niveles en la percepción de la gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,5
	Medio	20	50,0
	Alto	19	47,5
	Total	40	100,0

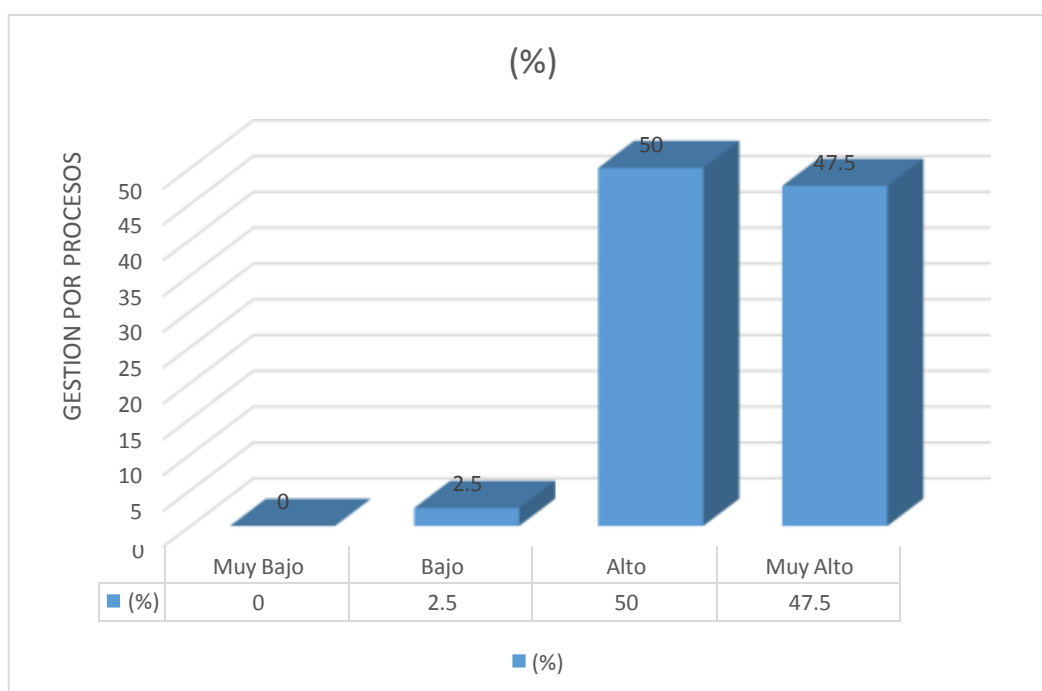


Figura 4. *Niveles en la percepción de la Gestión por procesos.*

En la tabla 9 y figura 3 se puede apreciar que el 2.5% de los colaboradores perciben que la gestión por procesos es baja, un 50% que es Alta y un 47.5% que es muy alta.

Tabla 10

Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto	
	f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)
Determinación de procesos	1	2.5	3	7.5	18	45	18	45
Seguimiento, medición y análisis de procesos	0	0	2	5	18	45	20	50
Mejora de procesos	0	0	3	7.5	20	50	17	42.5

Se puede apreciar en la tabla 10 y figura 4 el 2.5% de los laboriosos perciben que la determinación por procesos es muy baja, el 7.5% que es baja, un 45% que es media y el 45% que es alta. En relación al seguimiento, medición y análisis de procesos el 5% percibe que es bajo, un 45% que es medio y el 50% que es alto. Y por último con respecto a la mejora de procesos un 7.5% percibe que es baja, un 50% que es medio y el 42.5 que es alto.

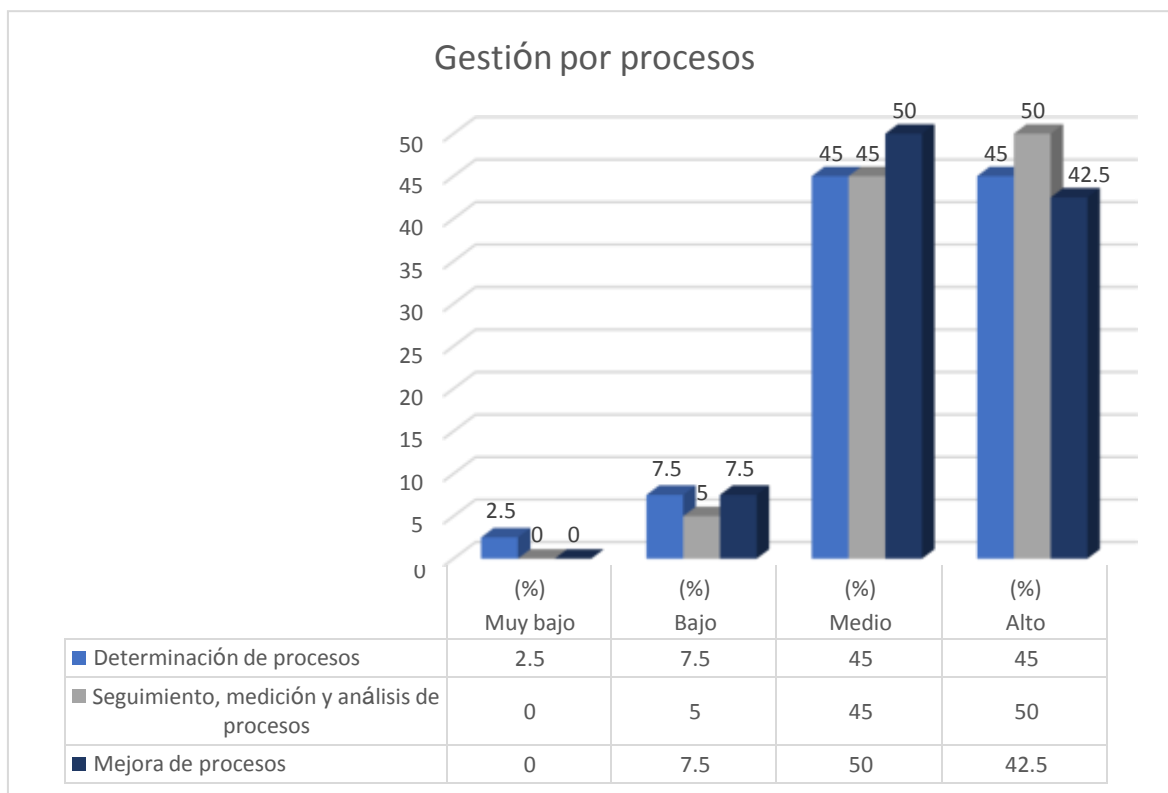


Figura 5. *Niveles en la percepción de las dimensiones de la variable dependiente.*

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1. Hipótesis General

Criterio de comprobación para las hipótesis serán:

Si $X^2_c > X^2_t = \text{Acepta } H_a$, en otro caso $X^2_c > X^2_t = H_o$.

Siendo el nivel de significancia \geq que 0.05 la significación asintótica P

H_a : Se aprecia una relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021.

H_o : Se aprecia una relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021.

Tabla 11. *Tabla cruzada de Gestión administrativa*gestión por procesos.*

		Gestión por procesos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión Administrativa	Regular	Recuento	0	0	1	1
		% dentro de Gestión Administrativa	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	1	11	2	14
		% dentro de Gestión Administrativa	7,1%	78,6%	14,3%	100,0%
	Excelente	Recuento	0	9	16	25
		% dentro de Gestión Administrativa	0,0%	36,0%	64,0%	100,0%
	Total	Recuento	1	20	19	40
		% dentro de Gestión Administrativa	2,5%	50,0%	47,5%	100,0%

De la tabla 11°, se logra observar que del 100% de la variable gestión administrativa que se ubica en el nivel “regular” esta interrelacionado al 100% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos. Del 100% de la variable gestión administrativa que se ubica en el nivel “bueno” está relacionado al 7,1% con el nivel “bajo”, 78,6% con el nivel “medio” y 14,3% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos. Del 100% de la variable gestión administrativa que se ubica en el nivel “excelente”

está relacionado con el 2,5% en el nivel “bajo”, 50% con el nivel “medio” y 47,5% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos.

Tabla 12. Prueba de χ^2 Hipótesis General

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,888 ^a	4	,028
Razón de verosimilitud	12,354	4	,015
Asociación lineal por lineal	4,984	1	,026
N de casos válidos	40		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación: en la tabla 12 como $\chi^2_c = (10,888)$, es mayor al χ^2_t con 4 grados de libertad (9,4877) entonces se ubica fuera del área probabilística de aceptación, y donde $P\text{-valor} = 0.028 < 0.05$. Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza y se acepta que: las 2 variables tienen relación entre sí, y damos como respuesta que: Se aprecia una relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021.

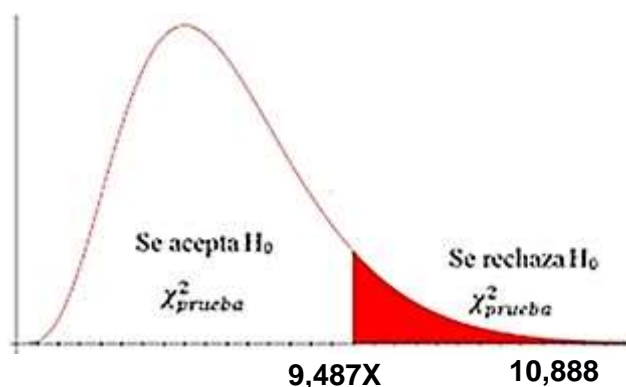


Figura 6. Zona de aceptación probabilística en χ^2 H.G.

4.3.2. Hipótesis específicas

4.3.2.1 Hipótesis específica 1

Ha: Se aprecia una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021

Ho: No se aprecia una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021

Tabla 13. *Tabla cruzada de planificación*gestión por procesos.*

		Gestión por procesos (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Planificación	Regular	Recuento	1	4	0	5
		% dentro de Planificación (Agrupada)	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	6	4	10
		% dentro de Planificación (Agrupada)	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
	Excelente	Recuento	0	10	15	25
		% dentro de Planificación (Agrupada)	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
Total	Recuento	1	20	19	40	
	% dentro de Planificación (Agrupada)	2,5%	50,0%	47,5%	100,0%	

De la tabla 13, se logra observar que del 100% de la dimensión planificación que está en el nivel “regular” está relacionada al 20% con un nivel “bajo”, 80% con un nivel “medio” de la variable gestión por procesos. Del 100% de la dimensión planificación que está en el nivel “regular” está relacionado al 60% con el nivel “medio” y 40% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos. Del 100% de la dimensión planificación que está en el nivel “excelente” está relacionada al 2,5%

con el nivel “bajo”, 50% con el nivel “medio” y 47,5% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos.

Tabla 14. Prueba de χ^2 Hipótesis específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,916 ^a	4	,018
Razón de verosimilitud	11,278	4	,024
Asociación lineal por lineal	8,029	1	,005
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .13.

Interpretación: En la tabla 14 se puede apreciar como el $X^2_c = (11,916)$, es mayor al X^2_t con 4 grados de libertad (9,4877) entonces se ubica fuera del área probabilística de aceptación, y donde P-valor=0.018<0.05. Así que se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza y se acepta que: la dimensión 1 y la variable 2 tienen relación entre sí, y damos como respuesta que: Se aprecia una relación significativa entre la planificación y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021.

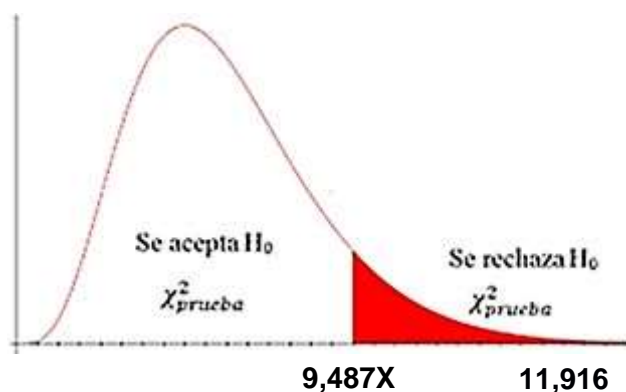


Figura 7. Zona de aceptación probabilística en χ^2 H.E1

4.3.2.2 Hipótesis específica 2

Ha: Se aprecia una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021

Ho: No se aprecia una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021

Tabla 15. *Tabla cruzada de Organización*gestión por procesos*

		Gestión por procesos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Organización	Regular	Recuento	1	2	2	5
		% dentro de Organización	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	10	2	12
		% dentro de Organización	0,0%	83,3%	16,7%	100,0%
	Excelente	Recuento	0	8	15	23
		% dentro de Organización	0,0%	34,8%	65,2%	100,0%
	Total	Recuento	1	20	19	40
		% dentro de Organización	2,5%	50,0%	47,5%	100,0%

De la tabla 15, se logra observar que del 100% de la dimensión organización que está en el nivel “regular” está relacionado un 20% en el nivel “bajo”, 40% con el nivel “medio” y 40% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos. Del 100% de la dimensión organización que está en el nivel “bueno” está relacionado al 83,3% en el nivel “medio” y al 16,7% en el nivel “alto” de la variable gestión por procesos. Del 100% de la dimensión organización que está en el nivel “excelente” está relacionado al 2,5% con el nivel “bajo”, 50% con el nivel “medio” y 47,5% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos.

Tabla 16. Prueba de χ^2 Hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,813a	4	,005
Razón de verosimilitud	12,310	4	,015
Asociación lineal por lineal	5,733	1	,017
N de casos válidos	40		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Interpretación: En la tabla 16 se puede apreciar como $X^2_c = (14,813)$, es mayor a X^2_t con 4 grados de libertad (9,4877) entonces se ubica fuera del área probabilística de aceptación y donde $P\text{-valor}=0.005 > 0.05$. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza y se acepta que: la dimensión 2 y la variable 2 tienen relación entre sí, y damos como respuesta que: Se aprecia una relación significativa entre la organización y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021.

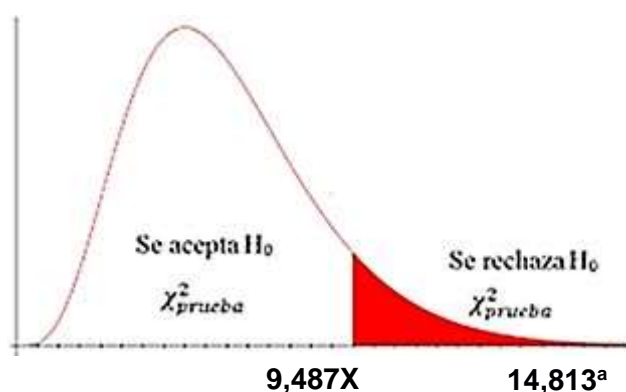


Figura 8. Zona de aceptación probabilística en χ^2 H.E2

4.3.2.3 Hipótesis específica 3

Ha: Se aprecia una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021

Ho: No se aprecia una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021

Tabla 17. *Tabla cruzada de Dirección*gestión por procesos*

		Gestión por procesos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dirección	Regular	Recuento	0	5	1	6
		% dentro de Dirección (Agrupada)	0,0%	83,3%	16,7%	100,0%
	Bueno	Recuento	1	4	5	10
		% dentro de Dirección (Agrupada)	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%
	Excelente	Recuento	0	11	13	24
		% dentro de Dirección (Agrupada)	0,0%	45,8%	54,2%	100,0%
Total		Recuento	1	20	19	40
		% dentro de Dirección (Agrupada)	2,5%	50,0%	47,5%	100,0%

De la tabla 17, se logra observar que del 100% de la dimensión dirección en el nivel “medio” tiene relación al 83,5% con el nivel “medio” y 16,7% con el nivel “alto” de las variables gestión por procesos. Del 100% de la dimensión dirección en el nivel “Bueno” está relacionado al 10% en el nivel “bajo”, 40% con el nivel “medio” y 50% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos. Del 100% de la dimensión dirección en el nivel “Excelente” está relacionado al 45,8% con el nivel “medio” y 54,2% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos.

Tabla 18. *Prueba de Ch^2 Hipótesis específica 3*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,055 ^a	4	,195
Razón de verosimilitud	6,014	4	,198
Asociación lineal por lineal	2,276	1	,131
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

Interpretación: En la tabla 18 se puede apreciar como el $X^2_c = (6,055)$, es menor al X^2_t con 4 grados de libertad (9,4877) entonces se ubica dentro del área probabilística de aceptación, y donde $P\text{-valor}=0.05 > 0.195$. Por el contrario, se acepta la hipótesis nula con un 95% de confianza, entonces: la dimensión 3 y la variable 2 no tienen relación entre sí, y damos como respuesta que: no se aprecia una relación significativa entre la dirección y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021

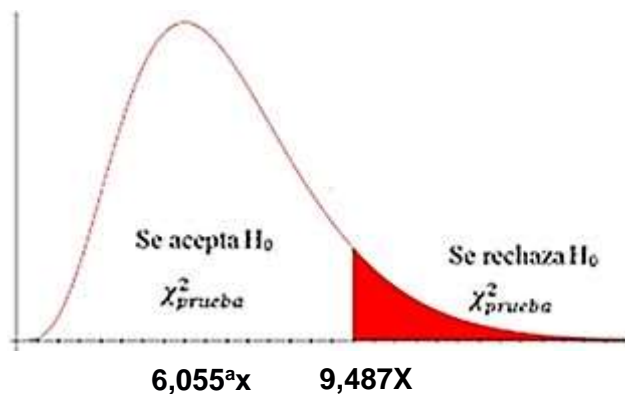


Figura 9. Zona de aceptación probabilística en χ^2 H.E3

4.3.2.4 Hipótesis específica 4

H_a : Se aprecia una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021.

H_0 : No se aprecia una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021.

Tabla 19. *Tabla cruzada de Control*gestión por procesos*

		Gestión por procesos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Control	Regular	Recuento	1	2	1	4
		% dentro de Control (Agrupada)	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	13	1	14
		% dentro de Control (Agrupada)	0,0%	92,9%	7,1%	100,0%
	Excelente	Recuento	0	5	17	22
		% dentro de Control (Agrupada)	0,0%	22,7%	77,3%	100,0%
Total	Recuento	1	20	19	40	
	% dentro de Control (Agrupada)	2,5%	50,0%	47,5%	100,0%	

De la tabla 19, se logra observar que del 100% de la dimensión control en el nivel “regular” está relacionado al 25% con el nivel “bajo”, 50% con el nivel “medio” y 25% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos. Del 100% de la dimensión control en el nivel “bueno” está relacionado al 92,9% con el nivel “medio” y 7,1% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos. Del 100% de la dimensión control en el nivel “excelente” está relacionado al 2,5% con el nivel “bajo”, 50% con el nivel “medio” y 47,5% con el nivel “alto” de la variable gestión por procesos.

Tabla 20. *Prueba de Ch^2 Hipótesis específica 4*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,748 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	24,287	4	,000
Asociación lineal por lineal	14,503	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Interpretación: En la tabla 20 se puede apreciar como el $X^2_c = (26,748a)$, es mayor al X^2_t con 4 grados de libertad (9,4877) entonces se ubica dentro del área probabilística de aceptación y donde $P\text{-valor}=0.000 > 0.05$. De la misma forma se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza, entonces aceptamos que la dimensión 4 y la variable 2 si tienen relación entre sí, y damos como respuesta que: Se aprecia una relación significativa entre el control y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC 2021.

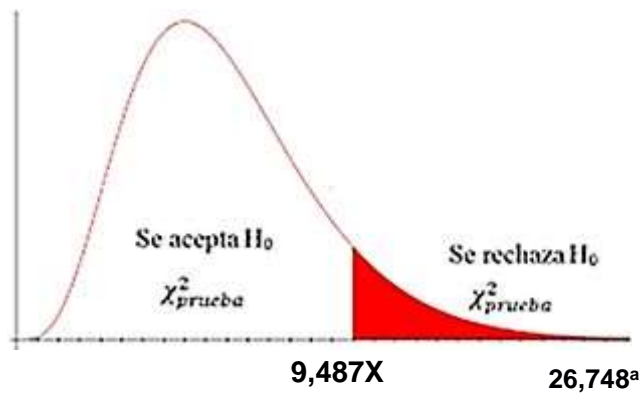


Figura 10. Zona de aceptación probabilística en χ^2 H.E4

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al ejecutar la prueba de hipótesis general, en donde se determinó que, si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, donde se puede probar que el χ^2 de Pearson ($\chi^2_e 10,888 > \chi^2_t 9,4877$), donde $P\text{-valor}=0.028$ es menor a 0.05 . Gracias a ello la investigación tiene sintonía con los estudios de Sánchez (2017) donde la gestión administrativa si influyo directamente en la fidelización de los clientes con unos resultados de $\chi^2_c=13.59 > 9.49 \chi^2_t$, así mismo una buena diligencia mejoro los resultados de los trabajadores el banco de la nación.

Por otro lado, al ejecutar la prueba de la hipótesis especifica 1 en donde se determinó que, si existe una relación significativa entre la planificación y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, donde se puede probar que el χ^2 de Pearson ($\chi^2_e 11,916 > \chi^2_t 9,4877$) con un $P\text{-valor}=0.018$ menor a 0.05 . A diferencia de la investigación de Castañeda & Vásquez (2016) donde referente a la planificación un 26% conoce sobre los principios de la organización, mientras que un 74% lo desconoce siendo este el factor más relevante en donde si no se logra reconocer los objetivos tampoco se lograría otorgar un servicio de calidad hacia los usuarios. Sim embargo en relación a nuestra hipótesis, Morales, E. (2017) nos habla que el objetivo y la calidad de atención, según su Rho Spearman= 0.211 y $P= 0.004$, que había de la relación existente baja, pero estadísticamente tiene significancia entre sí, hace mención a el objetivo es determinante en la toma de decisiones en la Municipalidad de SJL.

En consonancia para la hipótesis especifica 2, donde se determinó que, si existe una relación significativa entre la organización y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, que dio como resultado un $\chi^2_c=14,813$ siendo mayor a χ^2_t con 4 df (9,4877), donde $P\text{-valor} =0.005$ siendo menor a 0.05 que muestra la significancia. Este resultado tiene mucha relación con la investigación de Mendoza, a. (2017) donde la correlación de Spearman es 0,849 siendo mayor al χ^2_t por lo que se acepta la H_a en la organización administrativa y siendo la significancia bilateral también $0,000$ menor a $(0,05)$ donde la innovación

organizacional administrativa si influye en las empresas comerciales de la ciudad de Manta.

Por otra parte, con respecto a la hipótesis específica 3, que se llegó a determinar que, no existe una relación significativa entre la dirección y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, donde los resultados fueron $X^2_c = (6,055)$ menor al X^2_t con $df = 4$ (9,4877) aceptando la H_0 obteniendo un P -valor=0.05 es menor a 0.195 de significancia. Muy opuesto a la investigación de Mendoza, a. (2017) con resultado de un coeficiente Spearman 0,835 siendo una relación positiva de la dirección con la innovación en las empresas, también con una significancia bilateral (0,000) menor a 0,05 por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Y por último en la hipótesis específica 4, donde se determinó que, si existe una relación significativa entre el control y la gestión por procesos en la documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, dio como resultado que $X^2_c = (26, 748a)$ esté siendo $>$ al χ^2 $df = 4$ (9,4877), contando con un p -valor = 0.000 menor a 0.05 de significancia, aceptando la H_a y rechazando la H_0 , presentando una relación con la investigación de Mendoza, A. (2017) donde su coeficiente de Spearman da 0,897 en donde determina una relación positiva fuerte en el control administrativo y su impacto en las medianas empresas. Contando con una significancia bilateral del 0,000 menor a 0,05 donde se rechaza la H_0 .

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que, si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, donde el χ^2 fue 10,888 siendo mayor al tabular 9,4877, con un p-valor de 0.028 siendo este menor a 0.05 con un 95% de nivel de confianza. Aceptando la H_a y rechazando la H_o .

Segunda

Se determinó que, si existe una relación significativa entre la planificación y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, donde el χ^2 fue 11,916 siendo mayor al tabular 9,4877, con un p-valor de 0.018 siendo este menor a 0.05 con un 95% de nivel de confianza. Aceptando la H_a y rechazando la H_o .

Tercera

Se determinó que, si existe una relación significativa entre la organización y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, donde el χ^2 fue 14,813 siendo mayor al tabular 9,4877, con un p-valor de 0.005 siendo este menor a 0.05 con un 95% de nivel de confianza. Aceptando la H_a y rechazando la H_o .

Cuarta

Se determinó que, no existe una relación significativa entre la dirección y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, donde el χ^2 fue 6,055 siendo menor al tabular 9,4877, con un p-valor de 0.195 siendo este mayor a 0.05. Aceptando la H_o y rechazando la H_a .

Quinta

Se determinó que, si existe una relación significativa entre el control y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, donde el

Chi² fue 26,748 siendo mayor al tabular 9,4877, con un p-valor de 0.000 siendo este menor a 0.05. Aceptando la Ha y rechazando la Ho.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Según el resultado de la primera conclusión se plantea establecer sinérgicamente procesos que ayuden a la optimización de tiempo, en las múltiples áreas de trabajo, facilitando la movilidad y la interactividad entre los colaboradores, planteando metodologías prácticas y de fácil uso, para poder aumentar la productividad.

Segunda: Se recomienda a la gerencia en considerar un programa de innovación y planificación en los objetivos de la empresa, generando participación desde la raíz estableciendo un planeamiento integral, donde todos se sientan cómodos laborando y sea un trabajo recíproco con la organización.

Tercera: Se recomienda trabajar con plataformas de organización en tiempo real, basándose en las necesidades de cada operario documental, en donde pueda organizar las tareas asignadas y sean autosuficientes en la toma de decisiones, y puedan corregir al mismo tiempo que pueda hacer cambios en donde todos tengan conocimiento.

Cuarta: Se recomienda generar empatía y compromiso, entre la supervisión y el área de operaciones. Para poder establecer cronogramas de trabajo y el cumplimiento de proyectos, ya que, al tener un déficit en la dirección, por muy bueno que sean los colaboradores, mientras no estén bien direccionados generara un cuello de botella al final de los proyectos.

Quinta: Se recomienda mantener la metodología del control y la confianza hacia los trabajadores, que ellos puedan seguir utilizando sus capacidades en lo que son buenos y explotar su potencial a su ritmo de trabajo. Y seguir buscando la mejora continua para poder consolidar la organización.

Sexta: Mejorar la relación entre la dirección y la gestión por procesos en la medida de la determinación de procesos, siendo los indicadores más bajos de la investigación, relacionando con los objetivos generales y específicos.

Séptima: Poner más énfasis en el seguimiento de los procesos, para ser asertivos en la toma de decisiones y que todo parámetro establecido sea medible para obtener resultados.

REFERENCIAS:

Alarcón G, Cubas J. (2019), Cultura organizacional y bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte del Perú, Revista, Perú, 2019. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1083/1796>

Álvarez, A. (2020), Clasificación de las Investigaciones, Tesis, Universidad de Lima, Lima, Perú, 2020. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Ángeles M, Sánchez O, (2020), Gestión administrativa del proceso comercial, Libro, Ediciones Paraninfo S, A, Arganda del rey, Madrid, España, (2020), Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=kwkLEAAQBAJ&pg=PA168&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjZ5tnmp5PwAhWqrJUCHf9KB9EQ6AEwB3oECAUQAq#v=onepage&q&f=false>

Batet, P. (2020), Gestión Administrativa: Para Principiantes, Libro, Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PtWUzQEACAAJ&dq=gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiL-Nam5ZXwAhXclZUCHc-zBNIQ6AEwAHoECAIQAg>

Bernal, C. (2010), Metodología de la investigación. Artículo de investigación. Colombia, 2010. Recuperado de <https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/>

Blandes, M (2014), Proceso Administrativo, Libro de proceso administrativo, Universidad del tercer Milenio, México, 2014. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+procesos+administrativos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiliNTqllITwAhWBGVkfHWN1BKQQ6AEwB3oECAkQAq#v=onepage&q&f=false>

Carvajal G, Vall W, Lemoine F, Alcívar E. (2017), Gestión por procesos. Recuperado de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos

Castañeda Malca, Y. D., Vásquez Gamonal, J.M. (2016). La gestión administrativa su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela De postgrado de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo – 2015.Lambayeque, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castellnou, R. (2020), La necesidad de gestión por procesos. Artículo de revisión. Recuperado de <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>

Chaparro, E. (2015), Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial. Libro, España, 2015. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=03tXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwji4Mbl5JXwAhWjlpUCHX7FCHYQ6AEwB3oECAIQAg#v=onepage&q&f=false>

Delgado G, Calsina W. (2019), Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. Revista científica. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, 2019. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81662532012/index.html>

Gonzales A, Leal L, Martínez D. (2019), Herramientas para la gestión por procesos. Artículo de revisión, Universidad Tecnológica de La Habana José Antonio Echeverría, Cuba, 2019. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500003/index.html>

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Córdova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad. Ecuador, 2020. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Lara, J. (2017) “Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal – cantón manta, ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>

Lira, J. (2021), Despapelización de empresas, el camino hacia la nueva era de la gestión, Diario Gestión, Lima, Perú, 2021. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/despapelizacion-empresas-camino-nueva-gestion-66567-noticia/>

Luna A. (2015), Proceso administrativo. Libro, México, 2015. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=procesos+administrativos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi51qafu5XwAhVhrpUCHXI5CsUQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q&f=false>

Millán, A. (2019), Programa de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua, Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú, 2020. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32316/Mill%C3%A1n_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montes de Oca, J, Pulla, C. (2019) “La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. Recuperado de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>

Morales, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017”, Lima, Perú recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1

Palacin, M. (2020), Gestión administrativa y presupuesto por resultados de los colaboradores del Hospital de Huaycán. Tesis, Lima, Perú, 2020. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58095/Palacin_FM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacherre, L. (2009) Mejoramiento de los procesos operativos de una financiera aplicando la gestión por procesos. Informe para optar el título profesional de ingeniero industrial. Universidad Mayor de San Marcos. Perú, 2009. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13926/Pacherres_Vargas_Luis_Salvador_2014_pres.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, R. (2015), gestión administrativa de los procedimientos sancionador y de revisión, Editorial E-learning S.L. España, 2015. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=r15WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwj26gyQppPwAhUOpZUCHRwDD8g4FBD0ATAEegQIB
BAC#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20administrativa&f=false](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10157/Prado_gw.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Prado, W. (2018), Nivel de desarrollo de la gestión por procesos en los hospitales de Nivel II de Lima Metropolitana, Tesis para optar el título de Segunda Especialidad en farmacia hospitalaria. Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2018. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10157/Prado_gw.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Rodríguez, R. (2016), Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional de salud del Perú, Tesis de pregrado en Administración de Empresas, Universidad de Piura, Lima, 2016. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AE-L_007.pdf?sequence=1

Rico, D. (2016), Procedimientos de trabajo seguro. Necesarios y eficaces en la gestión preventiva, Artículo de investigación, AEPSAL, Barcelona, 2016. Recuperado de <https://www.aepsal.com/procedimientos-de-trabajo-seguro-necesarios-y-eficaces-en-la-gestion-preventiva/>

Rodríguez, D. (2020), Investigación aplicada: características, definición, ejemplos, Revista Lidefer, Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>.

Sabaj O, Landea E. (2012), Descripción de las formas de justificación de los objetivos en artículos de investigación en español de seis áreas científicas. Artículo de investigación. Chile, 2012. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1345/134524361015.pdf>

Salas, L. (2021), Gestión documental en empresas se dispararía en 73% este año, estima Exact, Diario El Comercio, Lima, Perú, 2021. Recuperado de https://elcomercio.pe/economia/negocios/gestion-documental-en-empresas-se-dispararia-en-73-este-ano-estima-exact-ncze-noticia/?fbclid=IwAR0nt41Sh3ZUwY0Fo3IEUnD0zyQBzWWJqbx0xqoZ9rDIWEsQs5HQ3_6iR_4

Sampieri R, Collado C, Lucio P. (2003), Metodología de la investigación, Artículo de investigación, Distrito Federal, México, 2003. Recuperado de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

Sánchez, J. (2017). La gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en

el periodo 2015”, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sena, L. (2020), Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz, Tesis para obtener el grado académico de bachiller en administración. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Perú, 2020. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61009/B_Sena_PLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva, F. (2019), Control de gestión. Libro, España, 2020. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=M3blDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi9_cuEu5XwAhWarZUCHXMiDv44KBD0ATAlegQICBA C#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

ANEXO 1

FICHA TÉCNICA: CUESTIONARIO 1

- **Nombre de la Prueba:** Variable gestión administrativa
- **Autor:** Sánchez Sánchez, Pascual
- **Adaptado por:** Aloncio Gonzales, Omar
- **Año de la Publicación:** 2021
- **Procedencia:** Chiclayo - Perú
- **Estandarización:** Aplicado a 10 participantes
- **Ámbito de Aplicación:** Empresa en documentación digital NOVADIGITAL SAC.
- **Tiempo de Duración:** 15 minutos
- **Significación:** Ordinal
- **Categorías o Niveles:** 4 dimensiones,9 indicadores y 14 ítems.
- **Descripción de la Prueba:** El este estudio se desarrollará la variable independiente bajo 4 dimensiones: planear, organizar, dirigir y controlar
- **Validez y Confiabilidad:** 0,683

FICHA TÉCNICA: CUESTIONARIO 2

- **Nombre de la Prueba:** Variable gestión por procesos
- **Autor:** Sánchez Sánchez, Pascual
- **Adaptado por:** Aloncio Gonzales, Omar
- **Año de la Publicación:** 2021
- **Procedencia:** Chiclayo - Perú
- **Estandarización:** Aplicado a 10 participantes
- **Ámbito de Aplicación:** Empresa en documentación digital NOVADIGITAL SAC.
- **Tiempo de Duración:** 15 minutos.
- **Significación:** Ordinal
- **Categorías o Niveles:** 4 dimensiones,9 indicadores y 12 ítems.
- **Descripción de la Prueba:** El este estudio se desarrollará la variable dependiente bajo 3 dimensiones, determinación de procesos, seguimiento, medición y análisis de procesos y por último mejora de procesos.
- **Validez y Confiabilidad:** 0,677

ANEXO 2

Instrumento de recolección de datos. (CUESTIONARIO PARA LA INVESTIGACIÓN)

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores de la Empresa en Documentación digital NOVA DIGITAL SAC, en el llenado del formulario.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

LLENAR SOLO UN ITEM POR PREGUNTA

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ESCALA				
<i>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN</i>	1	2	3	4	5
En la empresa se establecen metas a corto plazo.					
En la empresa se establecen con claridad los objetivos.					
Considera que los recursos son utilizados adecuadamente.					
En la empresa se programan adecuadamente sus actividades.					
<i>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</i>					
Considera que los trabajadores están bien asignados por sus capacidades.					
En la empresa se establecen tareas de forma adecuada.					
En la empresa los trabajos se realizan en equipo.					
Considera que los trabajadores están calificados para sus labores.					
<i>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</i>					
El supervisor guía a los trabajadores en la ejecución de las tareas.					
El supervisor da a conocer los mecanismos de una nueva tarea.					
En la empresa se brinda materiales para los trabajadores					
En la empresa se da reconocimiento a los trabajadores					

<i>DIMENSIÓN: CONTROL</i>					
En la empresa se evalúa permanentemente el trabajo que se realiza					
Los jefes dan seguimiento al trabajo que realizan los colaboradores.					
TOTAL					

CUESTIONARIO 2

Instrumento de recolección de datos. (CUESTIONARIO PARA LA INVESTIGACIÓN)

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores de la Empresa en Documentación digital NOVA DIGITAL SAC, en el llenado del formulario.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:
LLENAR SOLO UN ÍTEM POR PREGUNTA

VARIABLE 2: GESTIÓN POR PROCESOS	ESCALA				
<i>DIMENSIÓN: DETERMINACIÓN DE PROCESOS</i>	1	2	3	4	5
1. Logra identificar los procesos implementados en la empresa.					
2. Los jefes dan a conocer a los colaboradores los procesos de la empresa.					
3. La empresa automatiza sus procesos en medios digitales.					
<i>DIMENSIÓN: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS</i>					
4. En la empresa se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan					
5. En la empresa se mide constantemente la calidad de los procesos que se desarrollan					
6. En la empresa se trabaja mediante procesos que ayuden a la optimización del tiempo					
7. Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los usuarios					
8. Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de trabajo que se realiza					
<i>DIMENSIÓN: MEJORA DE PROCESOS</i>					
9. Los jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.					
10. Considera que los procesos implementados han ayudado a satisfacer la demanda.					
11. Considera que las mejoras identificadas a través del trabajo por procesos son adecuadas.					
12. Se implementan mejoras para los procesos con tal de buscar el resultado de perfeccionarlos					

ANEXO 3: Operacionalización de las variables y Matriz de consistencia del marco Metodológico

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA
Variable 1 Gestión administrativa	UNESCO, (2011) (p.25). Es el manejo de los recursos humanos, financieros y logísticos en los procesos de carácter técnico y empírico, con control de la data y el tiempo determinado efectivamente. Siempre teniendo en cuenta el visto bueno en las leyes y normativas de la organización y adicionalmente supervisando las funciones dadas por el líder.	El este estudio se desarrollará la variable independiente bajo 4 dimensiones: planear, organizar, dirigir y controlar. En su actualidad y buscando la mejora relacionada con la variable dependiente. Se elabora 14 preguntas para la data de la muestra.	PLANEAR	-Proyección de metas -Uso de recursos	1	Ordinal
				-Programa de actividades	2	
					3	
			ORGANIZAR	-Personal Selecto	4	
				-Labor	5	
				-Área de Trabajo	6	
			DIRIGIR	-Comunicación directa	7	
				-Motivación	8	
			CONTROLAR		9	
					10	
					11	
				-Medición de los resultados	12	
				13		
				14		

Fuente: Sánchez, P. (2021)

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ítems	ESCALA
<p>Variable 2</p> <p>Gestión por procesos</p>	<p>entorno (Acevedo & Gómez, 2010; Rodríguez <i>et al</i>, 2012; NC-ISO 9001:2015) un proceso es la secuencia de pasos diseñados, con el fin de dar un resultado, es un conjunto de actividades interrelacionadas, que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados de valor agregado de utilidad para algunos clientes e información dirigida a los propios clientes.</p>	<p>En este estudio se ejecutará las siguientes dimensiones: determinar los procesos, Análisis seguimiento y medición de los procesos y por último la optimización y mejora del proceso. En consecuencia se elaborará un cuestionario con 16 preguntas para recoger la información de la muestra.</p>	<p>Determinar los procesos</p>	-Identificar el proceso	1	<p>Ordinal</p>
				- Determinar la interacción del proceso	2	
				-Característica del proceso	3 4	
			<p>Análisis, seguimiento y medición de los procesos</p>	-Analizar los Procesos	5 6	
				-Causa y efecto	7 8	
				-Selección de Problemas	9 10	
				-Selección de mejoras	11	
			<p>Optimización y mejora del proceso</p>	-Implementación de mejoras	11	
				-Seguimiento de las mejoras	12	

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable Indicadores	E	Metodología
<p>Problema General ¿qué relación existe entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC?</p> <p>Problemas Específicos 1) ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la gestión por procesos en la empresa NOVA DIGITAL SAC?, 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la gestión por procesos en la empresa NOVA DIGITAL SAC?, 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la gestión por procesos en la empresa NOVA DIGITAL SAC?, 4) ¿Cuál es la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la gestión por procesos en la empresa NOVA DIGITAL SAC?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC.</p> <p>Objetivos Específicos 1) determinar la relación entre la planificación y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC. 2) determinar la relación la organización y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC. 3) determinar la relación la dirección y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC. 4) determinar la relación entre el control y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Empresa Vivanda, Pezet 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas 1) se aprecia una relación entre la planificación de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2) se aprecia una relación entre la organización de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 3) se aprecia una relación entre la dirección de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 4) se aprecia una relación entre el control de la gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la</p>	<p>Variable Independiente Gestión administrativa</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyección de metas • Uso de recursos • Programa de actividades • Personal selecto • Labor • Área de trabajo • Comunicación directa • Motivación • Medición de resultados <p>Variable Dependiente Gestión por procesos</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el proceso • Determinar la interacción del proceso • Característica del proceso • Analizar los procesos • Causa y efecto • Selección de problemas • Selección de mejoras • Implementación de mejoras • Seguimiento de las mejoras 	<p>Tipo y diseño de Investigación</p> <p>Este estudio es:</p> <p>Tipo Aplicada</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Alcance temporal transversal</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Método descriptivo</p> <p>Nivel correlacional</p>	

		empresa NOVA DIGITAL SAC		
--	--	-----------------------------	--	--

ANEXO 4: CUADRO DE EXCEL ALFA CRONBACH (GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN POR PROCESOS) y SPSS

ALFA CRONBACH - Excel																				
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer?																				
AA17																				
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1																				
2		VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA																		
3		PREGUNTAS																		
4		Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	SUMA			
5		e1	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	55			
6		e2	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	49			
7		e3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	52			
8		e4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	50			
9		e5	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	43			
10		e6	3	4	2	3	3	4	4	2	3	2	2	2	3	2	39			
11		e7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	52			
12		e8	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	2	4	4	3	53			
13		e9	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	56			
14		e10	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	60			
15		VARIANZA	0.64	0.61	0.61	0.29	0.81	0.44	0.29	0.56	0.21	0.45	1.04	0.41	0.36	0.49				
16		SUMATORIA DE VARIANZA	7.210																	
17		VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	34.090																	
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.849155
	K: Número de items del instrumento	14
	$\sum S_i^2 =$ Sumatoria de las Varianzas	7.21
	$S_T^2 =$ Varianza total del instrumento	34.090

ALFA CRONBACH - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer?

AA42

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T																	
28		VARIABLE 2: GESTION POR PROCESOS																																			
29		PREGUNTAS																																			
30		Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	SUMA																						
31		e1	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	40																						
32		e2	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	49																						
33		e3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	49																						
34		e4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	43																						
35		e5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	55																						
36		e6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46																						
37		e7	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	53																						
38		e8	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	46																						
39		e9	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	53																						
40		e10	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	56																						
41		VARIANZA	0.49	0.89	0.36	0.56	0.29	0.49	0.76	0.49	0.36	0.49	0.2	0.6																							
42		SUMATORIA DE VARIANZA	5.98																																		
43		VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	25.2																																		
44		$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																																			
45																					α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario													0.832035			
46																					K: Número de items del instrumento													12			
47																					$\sum S_i^2 =$ Sumatoria de las Varianzas													5.98			
48		$S_T^2 =$ Varianza total del instrumento													25.200																						
49																																					
50																																					
51																																					
52																																					

ENCUESTA RESULTADOS VARIABLE 1 VARIABLE 2 Encuesta true



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Numérico	8	0	Gestion Admini...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
2	D1V1	Numérico	8	0	Planificacion	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
3	D2V1	Numérico	8	0	Organizacion	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
4	D3V1	Numérico	8	0	Control	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
5	D4V1	Numérico	8	0	Direccion	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
6	V2	Numérico	8	0	Gestion por pro...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
7	D1V2	Numérico	8	0	Determinacion ...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
8	D2V2	Numérico	8	0	Seguimiento, m...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
9	D3V2	Numérico	8	0	Mejora de Proc...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
10	SUMA1	Numérico	5	0	Gestion Admini...	{1, Deficient...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
11	SUMA2	Numérico	5	0	Planificacion (A...	{1, Deficient...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
12	SUMA3	Numérico	5	0	Organizacion (...)	{1, Deficient...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
13	SUMA4	Numérico	5	0	Control (Agrupa...	{1, Deficient...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
14	SUMA5	Numérico	5	0	Direccion (Agru...	{1, Deficient...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15	SUMA6	Numérico	5	0	Gestion por pro...	{1, Muy baj...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
16	SUMA7	Numérico	5	0	Determinacion ...	{1, Muy baj...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
17	SUMA8	Numérico	5	0	Seguimiento, m...	{1, Muy baj...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SUMA9	Numérico	5	0	Mejora de Proc...	{1, Muy baj...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos **Vista de variables**

ANEXO 5: PERMISOS

SOLICITO: Permiso para realizar mi
Proyecto de Investigación

SEÑOR NARCISO JOSE BRAVO TÁVARA
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA NOVA DIGITAL SAC

Yo, **ALONCIO GONZALES, OMAR ALFREDO**, identificado con DNI N°**71434014**, con código universitario N.º **7000714233**, con domicilio en **Av. Libertad 2770- Urbanización Maranga del distrito de SAN MIGUEL**, Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando el noveno ciclo de la carrera profesional de Administración en la Universidad César Vallejo Filial Callao, solicito a Ud. permiso para realizar mi trabajo de Investigación en su organización sobre "**La gestión administrativa y la gestión por procesos en documentación digital en la empresa NOVA DIGITAL SAC, 2021**" para optar el Título de Bachiller en Administración.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Callao, 20 de mayo de 2021



ALONCIO GONZALES, OMAR ALFREDO
DNI N.º 71434014



Lima, 31 de Mayo del 2021

OMAR ALFREDO ALONCIO GONZALES.

TRABAJADOR DE LA EMPRESA CON CONTRATO INDEFINIDO

Por medio de la presente se acepta al estudiante **OMAR ALONCIO** identificado con DNI **71434014** aspirante al grado: **BACHILLER EN ADMINISTRACION**; a realizar su **PROYECTO DE INVESTIGACION** en nuestra empresa.

La empresa **NOVA DIGITAL SAC**; se espera que el tiempo que se desempeñe como **COORDINADOR DE OPERACIONES** sea de provecho y beneficio para culminar su formación profesional.

Sin más que agregar, reciba la bienvenida a nuestro grupo de trabajo.

Atentamente.

.....
Narciso José Bravo Távora
GERENTE GENERAL
NOVA DIGITAL SAC


NARCISO JOSÉ BRAVO TÁVARA

GERENTE GENERAL