



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Procesos operativos y su relación en la gestión administrativa de la  
empresa INVERSIONES ALISMAR SAC, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Ojeda Farfán, José Martín (ORCID: 0000-0001-9936-3343)

Chauchas Huamaní, Allery Augusto (ORCID: 0000-0001-6966-4129)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a mi amada hija Luciana Abigail, por simplemente existir, convertirme en Papá y ser mi razón de vida; por lo que trato cada día hacer las cosas cada vez mejor y nunca desistir en cumplir mis sueños.

**Ojeda Farfán, José Martín**

Dedico este trabajo a mis hijos Diego, Dylan, Liam y a mi querida esposa Nancy que son mi razón de seguir creciendo profesionalmente, a mis padres Lucy y Augusto por estar siempre apoyándome a cumplir mis metas.

**Chauchas Huamaní, Allery Augusto**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ser guía en mi vida y de manera muy especial a mis padres, hermanos y a toda mi familia, porque siempre creyeron en mí y me brindaron su apoyo incondicional en este proceso para convertirme en un mejor profesional.

**Ojeda Farfán, José Martín**

Agradezco a Dios por darme la vida y por guiar cada uno de mis pasos, agradezco a mi esposa Nancy y a mis hijos por estar siempre a mi lado y apoyándome a cumplir mis metas.

**Chauchas Huamaní, Allery Augusto**

## Índice de contenidos

<i>Carátula</i> .....	i
<i>Dedicatoria</i> .....	ii
<i>Agradecimiento</i> .....	iii
<i>Índice de contenidos</i> .....	iv
<i>Índice de tablas</i> .....	v
<i>Índice de gráficos y figuras</i> .....	vi
<i>Resumen</i> .....	vii
<i>Abstract</i> .....	viii
I. <i>INTRODUCCIÓN</i> .....	1
II. <i>MARCO TEÓRICO</i> .....	5
III. <i>METODOLOGÍA</i> .....	16
3.1. <i>Tipo y diseño de investigación</i> .....	16
3.2. <i>Variables y operacionalización</i> .....	17
3.3. <i>Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis</i> ....	18
3.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	19
3.5. <i>Procedimientos</i> .....	21
3.6. <i>Método de análisis de datos</i> .....	22
3.7. <i>Aspectos éticos</i> .....	23
IV. <i>RESULTADOS</i> .....	24
V. <i>DISCUSIÓN</i> .....	48
VI. <i>CONCLUSIONES</i> .....	56
VII. <i>RECOMENDACIONES</i> .....	58
<i>REFERENCIAS</i> .....	59
<i>ANEXOS</i>	

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Planilla de trabajadores y registro de clientes</i> .....	18
Tabla 2. <i>Cuadro de expertos</i> .....	20
Tabla 3. <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	21
Tabla 4. <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	21
Tabla 5. <i>Baremos del Alfa de Cronbach</i> .....	21
Tabla 6. <i>Descripción de Variable Procesos Operativos</i> .....	24
Tabla 7. <i>Descripción de Variable: Gestión Administrativa</i> .....	25
Tabla 8. <i>Descripción de la dimensión Mejora Continua</i> .....	26
Tabla 9. <i>Descripción de dimensión Actividades</i> .....	27
Tabla 10. <i>Descripción de la dimensión Procesos</i> .....	28
Tabla 11. <i>Descripción de la dimensión Mantenimiento</i> .....	29
Tabla 12. <i>Análisis cruzado Procesos Operativos y Gestión Administrativa</i> .....	30
Tabla 13. <i>Análisis cruzado Mejora continua y Gestión Administrativa</i> .....	31
Tabla 14. <i>Análisis cruzado Actividades y Gestión Administrativa</i> .....	32
Tabla 15. <i>Análisis cruzado Procesos y Gestión Administrativa</i> .....	33
Tabla 16. <i>Análisis cruzado Mantenimiento y Gestión Administrativa</i> .....	34
Tabla 17. <i>Resumen de procesamiento de datos</i> .....	35
Tabla 18. <i>Estadística de fiabilidad - muestra 103 personas</i> .....	36
Tabla 19. <i>Pruebas Normalidad Procesos Operativos y Gestión Administrativa</i>	37
Tabla 20. <i>Correlación entre procesos operativos y gestión administrativa</i> .....	38
Tabla 21. <i>Tabla de valores de Spearman</i> .....	39
Tabla 22. <i>Prueba de normalidad - Mejora continua y Gestión Administrativa</i> ..	40
Tabla 23. <i>Correlación entre mejora continua y gestión administrativa</i> .....	41
Tabla 24. <i>Prueba normalidad - actividades y gestión administrativa</i> .....	42
Tabla 25. <i>Correlación entre actividades y gestión administrativa</i> .....	43
Tabla 26. <i>Prueba de normalidad entre procesos y gestión administrativa</i> .....	44
Tabla 27. <i>Correlación entre procesos y gestión administrativa</i> .....	45
Tabla 28. <i>Prueba de normalidad - mantenimiento y gestión administrativa</i> .....	46
Tabla 29. <i>Correlación entre mantenimiento y gestión administrativa</i> .....	47

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Variable Procesos Operativos</i> .....	24
Figura 2. <i>Variable Gestión Administrativa</i> .....	25
Figura 3. <i>Dimensión Mejora Continua</i> .....	26
Figura 4. <i>Dimensión Actividades</i> .....	27
Figura 5. <i>Dimensión Procesos</i> .....	28
Figura 6. <i>Dimensión Mantenimiento</i> .....	29

## Resumen

Con respecto, a la investigación, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre los “Procesos operativos y su relación en la gestión administrativa de la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021”, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un nivel de estudio descriptivo y correlacional, se utilizó el método tipo aplicada, con un diseño no experimental y transversal. La población en la investigación se conformó por 20 empleados y 83 clientes, siendo un total de 103 personas, así mismo la muestra fue censal. Para la obtención de los resultados y datos estadísticos se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento de tipo cuestionario y con una escala de Likert, el cual se obtuvo una confiabilidad de 0,938 de Alfa de Cronbach. Finalmente, los resultados de la investigación se validaron el objetivo general y específicos planteados, asimismo las hipótesis propuestas fueron aceptadas logrando un Rho: 0,802 de Spearman, donde se obtuvieron valores de correlación positiva alta, la hipótesis general y las hipótesis específicas con valores de correlación positiva moderada.

**Palabras clave:** Procesos operativos, gestión administrativa y mejora continua.

## Abstract

With regard to the investigation the objective of the research was to determine the relationship between the "Operational processes and their relationship in the administrative management of the company INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021", the research had a quantitative approach with a descriptive and correlational study level, the method was used applied type, with a non-experimental and cross-sectional design. The population in the research was made up of 20 employees and 83 clients, for a total of 103 people, likewise the sample was census. To obtain the results and statistical data, the survey technique was applied with the questionnaire-type instrument and with a Likert scale, which obtained a reliability of 0.938 for Cronbach's Alpha. Finally, the results of the research were validated the general and specific objectives raised, likewise the proposed hypotheses were accepted, achieving a Rho: 0.802 of Spearman, where values of high positive correlation, the general hypothesis and the specific hypotheses with correlation values were obtained. moderate positive.

**Keywords:** Operational processes, administrative management and continuous improvement



## I. INTRODUCCIÓN

Al respecto, en el ámbito internacional los procesos operativos se encuentran relacionados directamente con el planeamiento estratégico y la mejora continua, todas las organizaciones tienen como objetivo principal la eliminación de los defectos, la mejora y la reducción del tiempo en la entrega de los servicios y/o productos a los clientes, apoyados directamente por una gestión administrativa que aporte con recursos para inversiones en la mejora de los procesos, además que la infraestructura se encuentre adecuada y moderna para el desarrollo de los procesos operativos. (Medina, Nogueira, Hernández, & Comas, 2019, págs. 328-329).

Asimismo, como indicó Mora et al. (2016) mencionaron que la gestión empresarial en todo tipo de organizaciones es “herramienta fundamental para su mejor desarrollo económico, aplicando un control de gestión de los procesos operativos” como una gestión administrativa eficiente, donde conduce a la organización a cumplir sus objetivos y generar rentabilidad en sus resultados (p. 515).

Con lo antes expuesto se hizo referencia a los Procesos Operativos con los siguientes autores:

De acuerdo con los investigadores Ibarra et al. (2017) en su artículo mencionaron que la competitividad las organizaciones a nivel mundial es parte importante para su desarrollo, mejorando procesos operativos a través de una mejora continua, inversiones y capacitación permanente a sus trabajadores, todo alineado en el cumplimiento de los objetivos (pp. 107-108).

Así mismo como Kramer (2016) indicó que, en muchas organizaciones, la medición del desempeño no está muy bien desarrollada, incide en mejorar los procesos. La falta en inversión en herramientas y sistemas para respaldar las empresas, la analítica y la generación de informes constituyen un grave impedimento para una buena gestión administrativa basada en procesos operativos adecuados y modernos (pp. 6-12).

Teniendo en cuenta a Paterson (2018) hizo hincapié en que la falla y el mal uso de estos procesos operativos pueden causar importantes pérdidas económicas a las empresas o, en el peor de los casos, poner en peligro vidas humanas. Como resultado, hubo un esfuerzo de investigación significativo

centrado en innovar nuevas técnicas para un análisis basado en modelos y la verificación de las propiedades de confiabilidad, desempeño y calidad de servicio de los procesos (p. 1).

De acuerdo con Lewis (2019), llegó a describir como las empresas en la actualidad para cumplir una eficiente labor operativa debe de tener procesos adecuados y modernos, asimismo deben de usar equipos tecnológicos de alta generación, para ser más competitivos en el mercado al ofrecer productos de mejora calidad (p. 1-2).

Con referencia a He et al., (2018), destacaron la importancia de los procesos operativos en cualquier tipo de empresa, especialmente en la cadena de logística de alimentos, debido a que se involucra productos de consumo humano y debe de verificarse su calidad (p. 10).

Considerando a Cachon et al. (2020), determinaron que una buena gestión operativa de los procesos de operaciones logra una reducción de costos y genera productos de calidad, para satisfacer la demanda de los consumidores (p. 214).

Con respecto a la Gestión Administrativa tenemos a los siguientes autores: De acuerdo con los investigadores, González et al. (2020) definieron en su artículo "Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo", que la gestión administrativa es el elemento fundamental en toda organización, debido que es la responsable de dirección administrativa en una empresa, finalidad de cumplir los objetivos planteados y supervisar que todos los procesos se cumplan eficientemente y que la información sea lo mejor para regular correctamente las decisiones (p. 33).

Teniendo en cuenta lo anteriormente indicado por diversos investigadores, Contreras et al., (2017), planteó que manejar procesos adecuadamente es la mejor manera de gestionar administrativamente en una empresa por procesos, con la finalidad de obtener calidad en todos los procesos destinados a un objetivo común que es cumplir con requerimientos de clientes y cumplir objetivos planteados por la organización (p. 15).

De acuerdo con Eker (2021), proporcionó una descripción general a través de flujogramas para que la administración tome decisiones para recolección de productos forestales a base de madera, que deben incluir criterios que sean amigables con el medio ambiente, técnicamente factibles, considerando la

adaptación a la gestión y las tecnologías cambiantes de las operaciones forestales (pp. 41-42).

Por lo que se refiere a la situación problemática de la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC, en relación a los procesos operativos se observó que están siendo afectadas sus operaciones, debido a la deficiente planificación, inadecuada estrategia, deficiente entrega al almacén, deficiente pago de clientes e ineficiente distribución de los clientes, inadecuado mantenimiento de procesos, relacionados con inadecuada planeación de las ventas; todo ello relacionados con la gestión administrativa, deficiente estructura vertical, inadecuada coordinación entre las áreas administrativas, incumplimientos de objetivos, inadecuada toma de decisiones, deficiente supervisión, falta de seguimiento a las actividades administrativas, inadecuada comunicación entre áreas administrativas y operativas.

En lo que concierne a la justificación de la investigación tenemos la justificación teórica, que nos permitió desarrollar propósitos específicos, enfocados en el impacto del trabajo, relacionados a las problemáticas que se han detectado en algunos de los procesos administrativos y operativos, y que fueron aplicados en las variables dentro de la empresa Inversiones Alismar SAC.

Con referencia a la justificación práctica, se buscó obtener resultados que permitieron resolver el problema principal del trabajo. Además, el estudio realizado permitió conocer la relación que existe entre ambas variables, de tal manera que la información obtenida resultó útil para la entidad.

En cuanto a la justificación metodológica se utilizó como técnica la encuesta, por ser un trabajo de investigación cuantitativa y como instrumento se utilizó el cuestionario, el cual nos proporcionó resultados que fueron procesados estadísticamente. En ese sentido, se propuso aplicar nuevas estrategias para generar conocimiento válido y confiable que ayuden a mejorar los procesos administrativos utilizados actualmente.

Con respecto a la investigación se plantea la pregunta del problema general de la siguiente manera: ¿Cómo se relaciona los procesos operativos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021?; asimismo las preguntas de los problemas específicos fueron los siguientes: (i) ¿Cómo se relaciona la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa?; (ii) ¿Cómo se relaciona las actividades y la gestión administrativa en

la empresa?; (iii) ¿Cómo se relaciona los procesos y la gestión administrativa en la entidad?; (iv) ¿Cómo se relaciona el mantenimiento y la gestión administrativa en la institución?.

En cuanto a la investigación el objetivo general del presente trabajo de la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021, fue establecido como: Determinar la relación existente entre los procesos operativos y la gestión administrativa en la empresa; asimismo los objetivos específicos en la presente investigación fueron: (i) Determinar la relación que existe entre la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa, (ii) Determinar la relación que existe entre las actividades y la gestión administrativa en la entidad, (iii) Determinar la relación que existe entre los procesos y la gestión administrativa en la institución, (iv) Determinar la relación que existe entre el mantenimiento y la gestión administrativa en la empresa.

Por lo que se refiere a la investigación se plantea la hipótesis general del proyecto de investigación quedo establecida como: Existe relación significativa entre los procesos operativos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR, Lima 2021; asimismo las hipótesis específicas en la presente investigación fueron: (i) Existe relación significativa entre la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa, (ii) Existe relación significativa entre las actividades y la gestión administrativa en la empresa, (iii) Existe relación significativa entre los procesos y la gestión administrativa en la empresa; (iv) Existe relación significativa entre el mantenimiento y la gestión administrativa en la empresa.

## II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollo del marco teórico se consideran los antecedentes internacionales esenciales para la investigación:

Considerando que Shobaki et al. (2016) en su estudio tuvieron como objetivo el analizar las estrategias operacionales de procesos en un campo de refugiados en Palestina. Metodología fue aplicada, de nivel descriptivo, no experimental y corte transversal, teniendo una muestra de 235 habitantes. Resultado de aplicar resultados de encuestas en el SPSS entre las variables estrategias operacionales y procesos operativos tuvo un nivel  $p = 0,000$  y un valor Rho de 0,630. Concluyendo, que existe un sistema muy operativo, aunque sea en un campo de refugiados, los procesos de entrega de suministros, controles de salud, de seguridad, se relacionan entre sí, para la mejor aplicación de estrategias operacionales (pp. 45-46).

Según Díaz (2016) tuvo como análisis en su artículo como se relacionan la administración y las estrategias operativas en una industria de procesamiento de café. Método usado fu aplicativo, no experimental y tipo transversal, la población fue de 22 empresas del sector cafetalero y también fue la muestra, donde se aplicó a sus administradores un cuestionario para conocer las acciones de la empresa. Resultados que obtuvieron fue  $p = 0,000$  y valor Rho = 0,940 que demostró una correlación positiva muy alta entre las variables de estudio. Concluyeron, que los procesos operativos y la administración se relacionan para una mejor productividad en los procesos y que las empresas obtengan mejores ingresos por reducción de costos y calidad del café (pp. 7898-7899).

De acuerdo con Coque (2016) su investigación tuvo de objetivo medir el impacto entre gestión administrativa y rentabilidad. Metodología fue tipo aplicada, descriptiva, cuantitativa, la muestra es censal, 12 funcionarios, a quienes aplicaron la encuesta. Respecto a los resultados obtenidos aplicando el software SPSS24, nivel de significancia fue  $< 0,05$  que validó hipótesis alterna ( $H_1$ ), donde obtuvieron un valor Rho de 0,785 y rechazando la hipótesis nula. Las conclusiones que planteó fueron: que la empresa tiene una gestión deficiente en su administración que afecta directamente la rentabilidad, la organización de la empresa debe ser reestructurada. Recomienda que al personal administrativo

se le debe de capacitar en los diversos procesos administrativos, además en corto plazo se debe de definir la nueva estructura de la empresa (pp. 16, 51-71).

En cuanto a Posso (2017) su trabajo donde su objetivo es verificar la gestión administrativa enfocada en medir los diversos procesos operativos administrativos y el mejoramiento de la calidad educativa. Método aplicado es cuantitativo, utilizaron la técnica de encuesta aplicada a una población de 100 docentes, 100 estudiantes. Los resultados de correlación entre ambas variables fueron de 0,550 Rho, correlación positiva moderada. Llegaron a la conclusión que, aplicando una encuesta interna y externa, pudieron determinar que procesos se pueden mejorar y aplicaron los mismos, siendo la implementación de una gestión escolar deberá estar integrado por 4 factores: convivir, apoyar, monitorear, evaluar y mejora mediante la innovación (pp. 8-15).

En relación con Leyva et al., (2018) en su artículo tuvieron como objetivo analizar la influencia de la planificación y habilidades gerenciales en la gestión de los procesos para mejorar la competitividad de las empresas Pymes. Aplicaron una encuesta a una muestra de 108 administradores de una población de 538, con un resultado de valor  $p = 0,000$  y valor  $Rho = 0,716$  con una correlación positiva alta. Llegaron a la conclusión, que la competitividad empresarial en la actualidad requiere de equipos de trabajos muy técnicos y disciplinados, con conocimiento de implementar nueva tecnología en los diversos procesos tanto administrativos como operativos, con finalidad que la organización mejore sus puntos considerados débiles con finalidad de superar los diversos problemas internos y ser una empresa competitiva en el mercado (p. 15-16).

Por lo que se refiere a Szczepanska (2018) en su artículo se refirió a las relaciones entre la capacidad de innovación de una organización y sus determinantes seleccionados, como la estrategia, la cultura corporativa, la estructura y los procesos operativos. Metodología fue del tipo aplicada, alcance descriptivo, no experimental y técnica la encuesta aplicada a 200 gerentes de diferentes empresas. Los resultados obtenidos de correlación de Spearman fueron los siguientes:  $p = 0,000$  y  $Rho = 0,425$  siendo una correlación positiva moderada para todas las dimensiones relacionadas con la innovación. Todos estos aspectos se encuentran vinculados directamente con la administración, para alcanzar objetivos empresariales, mediante innovación de procesos (p. 33).

De acuerdo con Rodríguez (2019) analizó en su artículo la gestión administrativa en distrito educativo. Método aplicado es descriptivo, tipo cuantitativo, técnicas de encuesta y tipo entrevista. La población del sector educativo es de 43,122 alumnos y se aplicó la fórmula finita dando una muestra de 380 alumnos, los resultados por aplicación del  $Rho = 0,893$  demuestran correlación positiva fuerte. Los resultados fueron los adecuados y llevaron a una mejora de la atención en un 35% por la implementación de estrategias en mejor servicio a los contribuyentes. Determinaron como la gestión administrativa bien estructurada nos lleva a las conclusiones de mejora de eficiencia, eficacia y mejora de la productividad en beneficio de los clientes, para verificar la mejora de la gestión administrativa aplicaron encuestas, un plan de mejora con finalidad de aplicar que lleve a reducción de costos (pp. 8, 49-54).

Acerca de Ordoñez et al. (2020), en su artículo tuvieron como objetivo analizar como la gestión administrativa influye en una universidad particular. Metodología aplicada ha sido descriptiva, cuantitativa, no experimental y correlacional. Población fue 4 equipos de trabajo, muestra de 58 empleados administrativos, se aplicó cuestionario. Resultados fueron que nivel de fiabilidad ha sido de 0,902 en el Alfa de Cronbach, nivel correlación positiva moderada 0,671 según Rho. Conclusión principal, que la gestión administrativa debe basarse en el control interno de los diversos procesos administrativos y operaciones, para mejora continua en la institución (pp. 347-356).

Según Kering et al. (2020) en su artículo tuvieron como objetivo medir la influencia de los procesos operativos en empresas productivas en Kenia. Método fue aplicativo, cuantitativo y no experimental. Población asumida fue de 136 empresas que fue también la muestra, técnica de encuestas y cuestionario aplicado. Resultados obtenidos de la relación de ambas variables fue  $p < 0,05$  y  $Rho = 0,960$ . Concluyeron, que existe una correlación positiva muy alta entre los procesos operativos y la producción, planteada por una estrategia en la manufactura de los productos fabricados (pp. 6-7).

De acuerdo con Alsawalhah (2020) en su artículo analizó como una organización integrada es impactada por la efectividad de los procesos operacionales en distribuidoras farmacéuticas. Método fue aplicado, no experimental, con técnica de encuestas con una población de 520 administradores y cuestionario aplicado a 129 trabajadores. Resultados

obtenidos fue un valor  $p = 0,000$  y una  $\rho = 0,865$ , que dio una correlación positiva alta. Conclusiones, demostraron que en una industria si los procesos operativos se encuentran integrados en la organización, los resultados serán efectivos, con reducción de costos e incremento de rentabilidad (pp. 32-35).

Por lo que se refiere a Vera et al. (2021) en su artículo analizaron como impacto un líder en la gestión administrativa de un banco en Ecuador. Método fue cuantitativo, no experimental, con técnica de encuesta y aplicando el cuestionario a una muestra de 20 ejecutivos, llegando a resultados de valor de significancia  $< 0,05$  y  $\rho = 0,850$  que determino una correlación positiva alta. Concluyendo que como los funcionarios líderes en un banco se relación con la gestión administrativa realizada y son responsables de los resultados de la institución (pp. 169-171).

Con respecto a Ventura (2020) en su artículo analizó la motivación de gestión administrativa en proceso operativo en elaboración de productos naturales. Método tuvo un enfoque cuantitativo, enfoque, técnica de encuestas mediante cuestionario. La muestra fue censal, con 60 empleados de la empresa. Los resultados fueron tabulados en Excel y aplicados en el programa SPSSv25, se aplica la prueba no paramétrica con valores  $p = ,000$  (nivel significancia) se rechazó hipótesis nula y  $\rho$  Spearman fue 0,570 (correlación positiva moderada). Conclusiones, determinó el investigador una relación significativa entre sus variables planteadas, debiendo tenerse en cuenta una revisión periódica de los procesos operativos (pp. 51-60).

En cuanto a Motta (2020) en su artículo tuvo como objetivo analizar y verificar los procesos operativos en una entidad municipal. Metodología aplicada, descriptiva, correlación entre variables, siendo la población finita y aplicación de entrevista a los funcionarios de la entidad. Siendo la población de diez funcionarios. Resultados cuando aplicaron el software SPSS24 y tuvieron un  $\rho = 0,896$ , confirma correlación de variables es positiva muy fuerte. Concluyó, que las variables investigadas se relacionan para la mejora continua y mantenimiento en la entidad municipal para cumplir los objetivos planteados (pp. 41-58).

Según Mohamed et al. (2021) en su artículo tuvieron como objetivo analizar el efecto de los procesos administrativos con los operacionales. El estudio cuantitativo, diseño no experimental y descriptivo, utilizaron técnica



encuesta mediante cuestionario, a una población determinada de 200 gerentes y muestra de 159 administradores, registrando resultados en tabla Excel y posteriormente en programa SPSSv25. Resultados de aplicar correlación no paramétrica, nivel significancia  $p = ,000$ ; Rho de Spearman 0,839. Conclusión que llegaron, existe un efecto correlacional entre ambas variables, siendo positiva alta (pp. 35-38).

A continuación, se detallan antecedentes nacionales relacionados con nuestra investigación:

De acuerdo con Cubas y Quispe (2018) tuvieron como objetivo en su tesis como el planeamiento estratégico influye en innovar gestión empresarial en negocio. En su investigación el método fue cuantitativo, diseño no experimental, muestra 5 trabajadores se aplicó encuesta. Para el análisis de encuestas aplicaron el método del sistema SPSS v22, donde fiabilidad es 0,910, asimismo detectaron que los procesos operativos no estaban bien adecuados y los clientes se quejaban por las demoras en atención. Concluyeron que una mejora sustancial en los procesos y en la segunda encuesta realizado a los tres meses, determinaron mejora de satisfacción es 45%, lo que evidencio que la gestión administrativa ha cumplido con mejora procesos operativos eso es productividad y la calidad de atención al cliente se volvió personalizada y percibida como excelente (p. 11).

Según Gavilán (2018) su artículo tuvo como objetivo general verificar relación entre variables investigadas. Método que consideró fue investigación ha sido aplicada o básica, alcance descriptivo, cuantitativo. Población considerada 386 trabajadores y la muestra según fórmula finita fue 193 colaboradores. Aplicó encuesta, instrumento el cuestionario. La fiabilidad fue 0,895 Alfa de Cronbach. Los resultados que aplican la correlación no paramétrica tuvieron valor  $Rho = ,815$ , nivel  $p = 0,000 < 0,05$ , significa que hipótesis alterna se valida. Las conclusiones a que llegó el investigador es que se validaron la hipótesis general y específicas planteadas. Recomendó que los directivos deben de establecer capacitaciones al personal para el mejor conocimiento de los objetivos planteados por la organización y que los trabajadores deben de participar de mejor manera en el planteamiento de objetivos organizacionales (pp. 54, 55-69, 71-95).

Conforme a Huamaní y Ascuña (2018), en su tesis tuvieron como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en la UGEL Arequipa. Metodología fue descriptivo, correlacional, cuantitativa. La población fue 180 trabajadores y la muestra definida aleatoriamente ha sido de 108 trabajadores administrativos. La técnica utilizada encuesta e instrumento el cuestionario. Resultados principales obtenidos que 66,7% de trabajadores tienen nivel regular en gestión administrativo, 82,4% satisfacción regular en procesos. La relación de variables correlación Rho valor 0,831 y nivel significancia ( $p$ ) = 0,001. Conclusión valida hipótesis planteadas, explicaron que debe plantearse participación de trabajadores en mejoras de procesos. Recomiendan que debe revisarse periódicamente las gestiones administrativas que afecta a trabajadores en su nivel de satisfacción laboral (p. 15,47-49).

De acuerdo con Villegas (2019) su objetivo en su investigación fue determinar la influencia entre administración con funcionamiento de Municipalidad en Anta. El método aplicado ha sido del tipo básico, cuantitativo y descriptivo. Población fue 90 trabajadores administrativos, y la muestra definida aleatoria fue 39 administradores. La técnica fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario, con resultados ingresados al sistema SPSS25 y la fiabilidad fue 0,896 que determina un instrumento fiable, los indicadores de la variable Gestión administrativa demostró que colaboradores tienen conocimiento de sus procesos administrativos para el desarrollo de atención a los contribuyentes. Concluyó, que se cumplieron todas las hipótesis planteadas, pero deben elaborar programas para capacitar a trabajadores para cumplir eficientemente sus procesos administrativos y atención a los contribuyentes (pp. 17, 45-69).

En relación con Reyes (2020) analizó su artículo para medir la relación entre las variables investigadas en la municipalidad. La metodología fue del tipo aplicada, correlacional, no experimental, cuantitativo, teniendo población 90 trabajadores y muestra 73 personas. Aplicó técnica de encuesta a través de un balotarlo, usaron escala de Likert y programa SPSS. Resultados obtenidos han sido correlación de Spearman 0,537 y una significancia de 0,002, validan hipótesis alterna. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) su investigación cumplió con los estándares adecuados; (b) su problemática ha sido fundamentada en su investigación y (c) se confirmó la correlación entre las variables. Las recomendaciones planteadas es que debe de revisarse los

diversos procesos que el control interno supervisa para mejorar la gestión administrativa y cumplir los objetivos (pp. 4, 57-83).

A continuación, se detallan los antecedentes locales relacionados con nuestra investigación:

De acuerdo con Morales (2017) su tesis tuvo de objetivo analizar cómo gestión administrativa y servicio de calidad en atención se relacionan en una municipalidad. Aplicaron un método aplicado, cuantitativo, diseño no experimental, muestra 90 colaboradores. Resultados tuvieron  $Rho = 0,136$  confirma relación débil entre ambas variables, donde aceptan hipótesis alterna debido a valor  $p = 0,000$ , Concluyó, que gestión administrativa debe mejorarse para que los procesos puedan brindar un excelente servicio ciudadanos del distrito, además verificar que los procesos sean los correctos. Recomendó, gestión administrativa debe revisar los procesos administrativos mediante encuestas, innovar servicios para la mejora de la atención para cumplimiento de objetivos planteados (p. 14).

Con respecto a Mendoza (2018) su tesis planteó como objetivo el determinar la incidencia de gestión e innovación en negocios del sector comercio. Metodología fue cuantitativa, siendo el alcance no experimental. Población fue 54 administradores. Técnica aplicada encuesta y aplicación cuestionario. Resultados de fiabilidad de Cronbach fue 0,968. Aplicando el programa SPSS v24 dio valor  $Rho = 0,796$  y  $(p) = 0,001$  con una conclusión que se confirma la hipótesis alterna y que existe correlación positiva alta. Concluyó, se confirman hipótesis alternas planteadas, demostrando que existe incidencia de variable independiente en la dependiente. Recomendó, necesario revisar periódicamente cumplimiento de diversos procesos administrativos, mediante entrevistas y verificar cumplimiento de procesos en empresas comerciales (pp. 21, 138-190).

Según Chipana (2018) su investigación planteó como objetivo confirmar si gestión administrativa se relaciona con procesos productivos. Metodología fue no experimental, descriptivo correlacional y cuantitativo. Población fue 60 trabajadores, la muestra fue censal, idéntica a población. La técnica usada la encuesta e instrumento el cuestionario de Likert como escala de medición. Recolección de datos obtenidos ingresados a Excel e ingresados el sistema SPSS v22. Los resultados obtenidos en confiabilidad fue ,933 muestran

instrumentos fiables. Aplicando correlación no paramétrica valor  $(p) = 0,004 < 0,05$ ; valor Rho = 0,687 y valor  $p = 0,000$ , que indica correlación positiva considerable. Concluyó, que existe una correlación considerable entre variables investigadas, determinando que debe de controlarse los diversos procesos productivos para evitar exceso de productos y evitar mermas (pp. 8, 49-86).

De acuerdo con Asenjo (2019) en su tesis tuvieron como objetivo considerar si la guía PMBOK genera una eficiencia en gestión administrativa en empresa de abastecimiento de agua en Lima. La metodología aplicada ha sido descriptiva, cuantitativa, no experimental. Población fue de 83,825 ingenieros en Lima, aplicando fórmula finita determinaron una muestra de 162 ingenieros residentes. El tipo de trabajo fue aplicado, como técnica se utilizó la encuesta y el instrumento la entrevista, los resultados encontrados Rho de 0,795 con un valor  $p = 0,033, < 0,05$ , confirma hipótesis alterna planteada en la investigación demostró que existe una incidencia de la guía PMBOK en la eficiencia de la gestión administrativa en SEDAPAL. Conclusiones, existe fuerte entre las variables. Recomienda que debe de revisar cada 2 años la guía PMBOK con sus indicadores para comparar con los definidos en la gestión administrativa de SEDAPAL (pp. 33, 40-71).

En relación con Aliaga y Alcas (2021) en su trabajo tuvieron como objetivo la verificación y análisis sobre gestión administrativa en los procesos de Hospital de Lima, desarrollaron su investigación dedicada exclusivamente a partos, para lo cual ambas variables, como mejorar los procesos de atención a los pacientes desde su ingreso al Hospital. La metodología fue tipo cuantitativa, descriptivo no experimental, población fue 117 mujeres pacientes y a los pacientes que ingresan, consideraron muestra 90 pacientes. Resultados, fiabilidad 0,934, prueba de normalidad resultado  $p=0$  y Spearman el Rho fue de 0,876 con correlación positiva alta. Concluyeron, calidad de atención mejoró de 35%, demostró la capacidad de correlación entre gestión administrativa y calidad en la atención. Recomiendan efectuar encuestas a pacientes periódicamente para aplicar mejoras en procesos de atención (pp. 6).

A continuación, se desarrolla el marco teórico, iniciando con la variable procesos operativos: según Carvajal et al., (2017) la gestión de procesos operativos lo definen como un control de las diversas fases o actividades que se

realizan en una organización empresarial, para una eficiente producción y cumplimiento de normas establecidas. (p. 22).

Asimismo, Contreras et al., (2017) lo define al conjunto de pasos de producción que se encuentran relacionadas con finalidad de llegar a un producto terminado. (p. 31)

En cuanto a la definición operacional, del proceso operativo, es el ingreso de varias actividades relacionadas continuamente para dar un resultado final. Asimismo, procesos operativos se les conoce igualmente con el nombre de procesos claves en una organización, debido que tienen influencia de forma directa en satisfacer o insatisfacer a los clientes.

A continuación, las dimensiones de la variable procesos operativos son: Mejora continua, Actividades, Procesos y Mantenimiento.

Con respecto a Mejora Continua, para Carvajal et al., (2017) es el mejoramiento de los procesos productivos con la finalidad de lograr un producto estándar destinado a satisfacer a los consumidores y tener una mejor ventaja competitiva en el mercado. (p. 57)

Por lo que se refiere a actividades, según Carvajal et al., (2017) lo considera como la sumatoria de las tareas, quienes, agrupadas en un procedimiento con la finalidad de mejorar la gestión, o mejor dicho es aquella secuencia ordenada de tareas que conforman un proceso. (p. 59)

En relación a los procesos, señala Carvajal et al., (2017) es una actividad ordenada de pasos que conforman una o varias actividades, para completar un producto y/o servicio destinado a un consumidor. (p. 21)

El siguiente punto es mantenimiento que, según Carvajal et al., (2017) es definido como el proceso de verificación o revisión de los procesos de los equipos, para que la calidad en la fabricación de los productos se mantenga con estándares adecuados. (p. 58)

A continuación, se desarrolla el marco teórico, iniciando con la variable gestión administrativa: Según Chiavenato (2017) define que llevar a cabo un buen manejo administrativo es conducir las diversas actividades que se desarrollan con finalidad de generar un trabajo en equipo, para poder alcanzar las metas a través de cuatro elementos indispensables que son: planear, organizar, direccionar y controlar. (p. 70). Asimismo, Lugo (2018) la define como la responsable de gestionar en cada uno de los niveles administrativos y

operativos de una empresa para cumplir los objetivos planteados. (p. 20). Según Marcó et al., (2016) lo define como aquel proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los procesos en alcanzar objetivos planteados en una organización. (p. 38).

En cuanto a la definición operacional de gestión administrativa: proceso o acciones que se desarrollan en la presente investigación para lograr los objetivos planteados, se aplican la encuesta y el cuestionario, cuyos resultados se procesan en el SPS 25, aplicando análisis estadísticos para verificar cumplimiento de los objetivos.

A continuación, se desarrollan las dimensiones de la variable gestión administrativas: que son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Por lo que se refiere a planeación, según Cano (2017) la planeación es el rumbo que toma una organización al plantearse por los directivos, que son misión, visión y objetivos a cumplirse. (p. 27).

De acuerdo con Lugo (2018) lo considera como la principal función de la administración, responsable en la cual los directivos definen el camino a seguir a través de objetivos. (p. 51). Según Marcó et al., (2016) es determinar todos los objetivos a cumplirse por una organización en un tiempo definido. (p. 122).

En relación a la organización señala Cano (2017) se refiere a una estructura que de manejar todas las relaciones entre las diversas áreas, finalidad de buscar una eficiencia en cumplir objetivos organizacionales. (p.18). De acuerdo Lugo (2018) es una estructura donde se aprecia los diversos niveles de la organización y sus responsables para cumplimiento de objetivos. (p. 31) Según Marcó et al., (2016) es aquella institución creada para poder cumplir objetivos definidos por la alta dirección. (p. 75).

El siguiente punto es dirección que según Cano (2017) es el manejo administrativo del personal en una empresa, con finalidad de alcanzar eficientemente las metas planteadas. (p. 73). De acuerdo Lugo (2018) es el manejo eficiente del personal para que cumplan los objetivos planteados por la empresa. (p. 35). Según Marcó, Loguzzo y Fedi (2016) la dirección es la responsable de orientar todos los esfuerzos de la organización hacia cumplimiento de los objetivos. (p. 141).

Por lo que se refiere a control, según Cano (2017) lo define como un proceso mediante el cual se deben de cumplir las políticas, normas y

procedimientos establecidos por una organización en forma adecuada. (p. 103). De acuerdo Lugo (2018) son las acciones que deben ser cumplidas por todos los trabajadores con relación a los objetivos planteados. (p. 38). Según Marcó et al., (2016) control debe verificar resultados de todas las áreas de la organización con relación a los objetivos planteados. (p. 137).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En relación con la investigación fue de **tipo aplicada**, así lo define Gallardo (2017) cuando esta se encuentra relacionada a los aportes teóricos, para poder desarrollar la investigación en forma pura o básica, para hacer frente a la problemática planteada. (p. 55)

Con respecto al **enfoque**, la investigación desarrollada fue enfoque cuantitativo, es así como lo define Cabezas et al., (2018), cuando se fundamenta en el análisis de recolección de datos, analizados e interpretados para responder preguntas planteadas al inicio de la investigación (p. 66); asimismo Muñoz (2016) plantea que es cuando la información o datos son numéricos, al utilizar los aplicativos estadísticos, sus resultados son analizados e interpretados. (2016),

Por lo que se refiere al **nivel** de la investigación, se consideró en un nivel descriptivo, según Hernández et al., (2017) lo definen a considerar la relación entre variables que se han determinado, que son la retención de personal y productividad en caso de nuestra investigación. (p. 92).

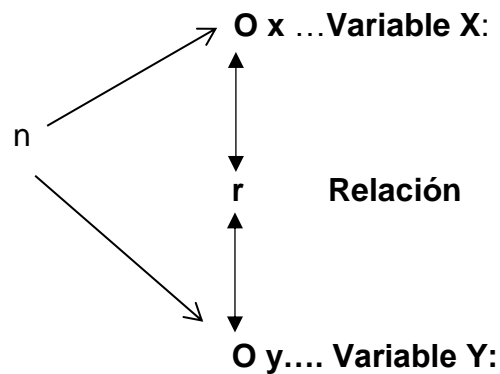
Con respecto a la investigación también es correlacional, ya que demuestra que ambas variables se relacionan entre sí, según (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018, pág. 74), el estudio correlacional posee el objetivo de saber el nivel de influencia entre ambas variables dentro de una muestra.

Acerca del **diseño** de la investigación ha sido “no experimental”, de acuerdo a Cabezas et al., (2018), este tipo de investigación la información que se obtengan de la recolección de datos, no serán modificadas, se tomará su valor de acuerdo a los resultados para poder validar las hipótesis de la investigación. (p. 79).

En cuanto a lo anterior señalado será de corte transversal, debido a que los datos conseguidos fueron obtenidos en un periodo de tiempo, en nuestro caso en el año 2021.



Se tendrá el siguiente esquema:



Dónde:

n: Es la muestra.

Ox: Procesos operativos, representa a la variable X

Oy: Gestión administrativa, es la variable Y

r: es la relación de ambas variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Definición conceptual de variable

Con respecto a Gallardo (2017), define que variable es una característica o cantidad, que pueden posteriormente deben ser analizados para el debido control que se utiliza en una investigación (pág. 50).

Las variables consideradas en la investigación son las siguientes:

VX: Procesos operativos (variable independiente)

VY: Gestión administrativa (variable dependiente)

Variable X: Procesos operativos

Conforme con Carvajal et al., (2017) la gestión de procesos operativos lo definen como un control de las diversas fases o actividades que se realizan en una organización empresarial, para una eficiente producción y cumplimiento de normas establecidas. (pág. 22)

### **Definición operacional**

Igualmente, el texto trata de la serie de fases que se relacionan entre sí, con la finalidad de lograr como producto final un elemento con calidad adecuada que pueda satisfacer a los clientes que lo demandan.

Variable Y: Gestión administrativa

De manera semejante con Chiavenato (2017) define que llevar a cabo un buen manejo administrativo es conducir las diversas actividades que se desarrollan con finalidad de generar un trabajo en equipo, para poder alcanzar las metas a través de cuatros elementos indispensables que son: planear, organizar, direccionar y controlar. (p. 70)

### **Definición operacional**

Con respecto a la gestión operativa en una administración, es todo aquel proceso o acciones que permiten a una empresa desarrollar todos sus planes estratégicos, que se deben control y hacer seguimiento a los resultados, para aplicar las mejoras del caso.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

En cuanto a la **población**, de acuerdo con Hernández et al., (2017) define en la investigación que la población es aquel conjunto de personas, casos, documentos, entre otros, que tienen características similares. (p. 174). En nuestra investigación, la población es el personal de la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC, respecto a la evidencia de la población, se encuentra en la Planilla de sueldos y en el Registro de clientes frecuentes.

**Tabla 1.**

*Planilla de trabajadores y registro de clientes*

ITEMS	POBLACION
1. Registro de Clientes	83
2. Planilla de Sueldos	20
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Así mismo, con relación a los criterios de inclusión se ha obtenido un total de 103 personas, por lo que estuvo conformada por 20 empleados de la empresa y 83 clientes, en relación al criterio de exclusión se aplicó a los colaboradores de servicios a terceros y mayores a 75 años.

Con respecto a criterios para seleccionar la muestra, se considera todos los colaboradores que laboran en los diversos procesos operativos y responsabilidades de personal en el área administrativa, lo cual será de suma importancia en la investigación y teniendo en cuenta los factores de experiencia, años de servicio y cargo en la empresa.

En relación con la muestra según Gómez (2016) define que es parte o subconjunto de una población, cuyas características son semejantes y necesarias para cualquier investigación (p. 34) Nuestra investigación consideró muestra de 103 personas.

Además, con lo anterior señalado López y Fachelli (2016) definen que cuando la población es igual a la muestra se considera como muestra censal (pág. 11).

Por lo que se refiere al Muestreo será al azar o auto elección de acuerdo con Muñoz (2016) lo define como cuando se llevan encuestas a personas previamente escogidas, pero que cumplan el perfil de conocimiento (p. 172).

En cuanto a la unidad de análisis en nuestra investigación, se considera a los empleados y clientes de la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC ubicado en Jr. San Cristóbal Nro. 1580 Int. 507 (5to Piso) – La Victoria.

Así pues, se aplicaron los instrumentos en la primera quincena del mes de julio del año en curso.

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

En lo que se refiere a las técnicas e instrumentos de recolección de datos según Cabezas et al. (2018), menciona que para recolectar datos se tiene en cuenta las características similares de la información obtenida; esta documentación debe ser ordenada y para su futura revisión. (p. 110)

Con respecto a la presente investigación tiene por finalidad medir el problema, objetivos e hipótesis, por lo tanto, se va a determinar una encuesta con una serie de sesenta (60) preguntas (cuestionario), finalidad de realizar un

análisis de variables consideradas, que son: procesos operativos y gestión administrativa.

En relación con el estudio, se aplicó la encuesta, así pues, Cabezas et al., (2018) lo define como aquella herramienta utilizada para obtener información valiosa para nuestra investigación, preparada con la finalidad que a través de incógnitas dirigidas se puede obtener determinados datos. (p. 58)

De acuerdo con Cabezas et al. (2018) definen que cuestionario es un documento ordenado de preguntas claras y precisas, para poder obtener información vital para una investigación, estas preguntas deben ser del tipo cerradas como mejor criterio. (p. 65)

En cuanto a la investigación, se aplicará la escala de Likert para ambas variables, según Matas (2016), esta escala es un instrumento donde se debe indicar un acuerdo o desacuerdo sobre la pregunta realizada, (pág. 39), teniendo cinco niveles de respuestas: nunca (1), casi nunca (2), ocasionalmente (3), casi siempre (4) y siempre (5) a considerar en el cuestionario.

En relación con la validación de instrumento, es una recolección de datos (cuestionario) que será validada por Juicio de expertos, conformada por docentes de Universidad Cesar Vallejo (UCV), utilizando criterios de calificación a tomar en cuenta para la aprobación de las variables en estudio serán la pertinencia, relevancia y claridad.

**Tabla 2.**

*Cuadro de expertos*

Expertos	Opinión
Dra. Edith Geobanna Rosales Domínguez	Aplicable
Dr. Arce Álvarez, Edwin	Aplicable
Dra. Narváez Aranibar, Teresa	Aplicable

*Fuente: Elaboración Propia*

Para poder obtener la confiabilidad del instrumento, los investigadores Tuapanta et al. (2017) determinar que se debe de aplicar la confiabilidad del Alfa

de Cronbach, que se refiere a un índice que sirve para medición y producir valores que se considera aceptable entre los rangos de 0,70 y 1. (pág. 39)

### 3.5. Procedimientos

Con relación a los procedimientos, el resultado por la aplicación del estadístico Alfa Cronbach fue 0,938 lo cual ratifica la consistencia interna alta, es decir obtuvo un valor del 93,8% de confiabilidad que aporta al total de la escala con 60 ítems relacionadas y analizados; a través de una encuesta realizada a 31 personas determinando la fiabilidad en nuestra investigación, en la presente prueba piloto.

**Tabla 3.**

*Resumen de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla 4.**

*Estadísticas de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	2

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla 5.**

*Baremos del Alfa de Cronbach*

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

*Fuente: Tuapanta, Duque y Mena (2017, pág. 39)*

Con respecto al método descriptivo aplicado en la investigación, se elaboró a través de estudio descriptivo, SPSS 26. Se ingresaron los datos

minuciosamente en el software obtenidas de las encuestas; luego se asignan los valores, escalas, entre otros patrones para proceder al análisis de la información. La estadística descriptiva proporcionó una serie de tablas y gráficos como sustento a la investigación.

### 3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al análisis descriptivo, con respecto al método de análisis de datos se tiene realizadas las encuestas a la muestra definida de manera presencial se procedió al procesamiento de la información mediante un software SPSS version26 Statistics, facilitando la presentación de los datos en cuadros estadísticos y gráficos en barra.

Con respecto al análisis inferencial, se utilizó en la validez de las hipótesis y se usó el coeficiente de correlación por rangos Rho (Spearman), se realizó la contratación de hipótesis para obtener posteriormente las conclusiones.

De acuerdo con Morales y Rodríguez (2016) define que usar el coeficiente de Spearman (Rho de Spearman), es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (p. 6)

Por otro lado, debemos de tener en cuenta que el coeficiente de correlación por rangos de Spearman, según Morales y Rodríguez (2016, pág. 7) es el siguiente:

$$rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^n D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$$D_i = R_{X_i} - R_{Y_i}$$

$R_{X_i}$  : Rango de la variable de la variable  $X$

$R_{Y_i}$  : Rango de la variable de la variable  $Y$

$n$  : Número de pares de valores  $(X;Y)$  o tamaño muestral

### **3.7. Aspectos éticos**

En lo que se refiere a aspectos éticos, la investigación ha cumplido con las nociones de ética profesional, la recolección de datos obtenida fue por consentimiento de los entrevistados, se accedió a fuentes confiables que fueron registrados en referencias bibliográficas y detalladas según la norma APA 2020. Asimismo, debemos de indicar que se cumplen las políticas emitidas por Universidad César Vallejo (UCV). La investigación no fue plagiada, la investigación utiliza valores, respeta derechos de autor, utiliza APA para hacer referencias.

## IV. RESULTADOS

Con respecto a la investigación se procedió a determinar la relación entre variables: Procesos Operativos y Gestión Administrativa, asimismo las dimensiones de los procesos operativos que son: mejora continua, actividades, procesos y mantenimiento relacionadas con la variable Gestión Administrativa, teniendo en cuenta una muestra de 103 personas, considerando el sistema de Likert en el cuestionario y aplicado los resultados en el SPSS26.

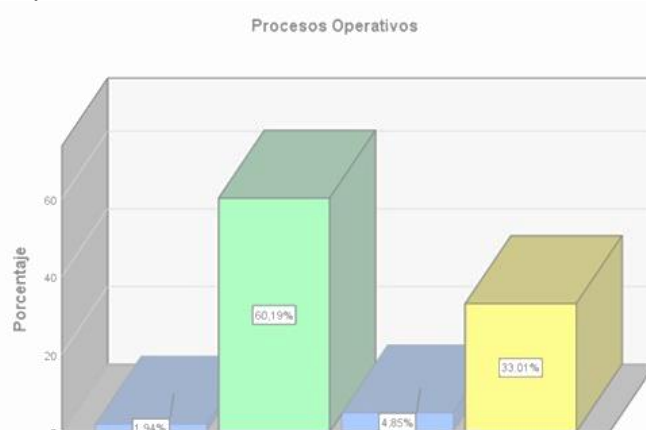
### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 6.**

*Descripción de Variable Procesos Operativos*

		Procesos Operativos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	1,9	1,9	1,9
	Eficiente	62	60,2	60,2	62,1
	Casi Eficiente	5	4,9	4,9	67,0
	Excelente	34	33,0	33,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura 1. Variable Procesos Operativos*

*Fuente: Investigación propia*

**Interpretación:** Respecto a los Procesos Operativos, el 33% de los encuestados manifestaron que el nivel es excelente, 60,2% lo considera eficiente, casi eficiente un 4.9% y 1,9% lo considera regular.

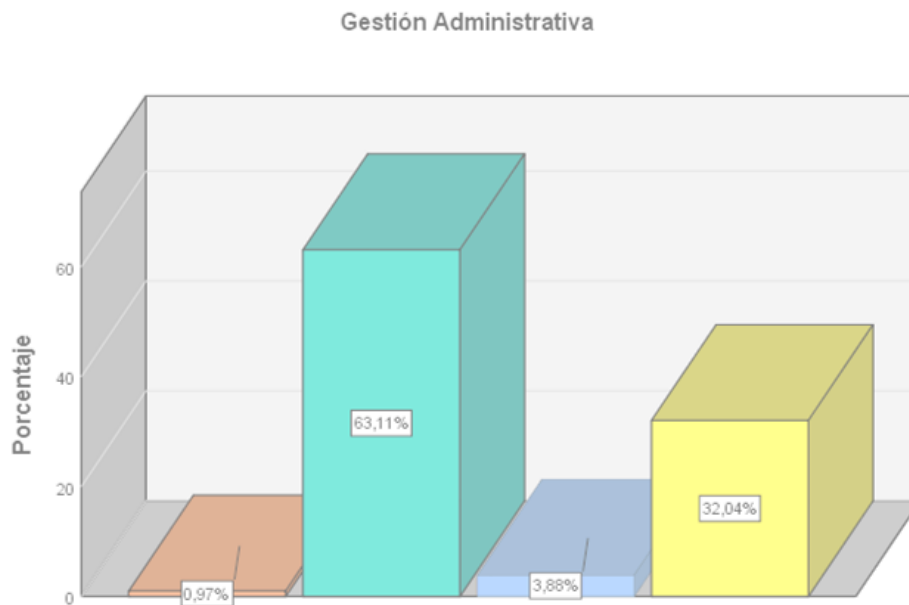


**Tabla 7.**

*Descripción de Variable: Gestión Administrativa*

<b>Gestión Administrativa</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Eficiente	65	63,1	63,1	64,1
	Casi eficiente	4	3,9	3,9	68,0
	Excelente	33	32,0	32,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Fuente: Investigación propia*



*Figura 2. Variable Gestión Administrativa*

**Interpretación:** El 32% de los encuestados manifestaron que el nivel es excelente, 63.1% lo considera eficiente, casi eficiente un 3.2% y 1% lo considera regular.

**Tabla 8.**

*Descripción de la dimensión Mejora Continua*

<b>Mejora continua</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Eficiente	68	66,0	66,0	67,0
	Casi eficiente	34	33,0	33,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración Propia*

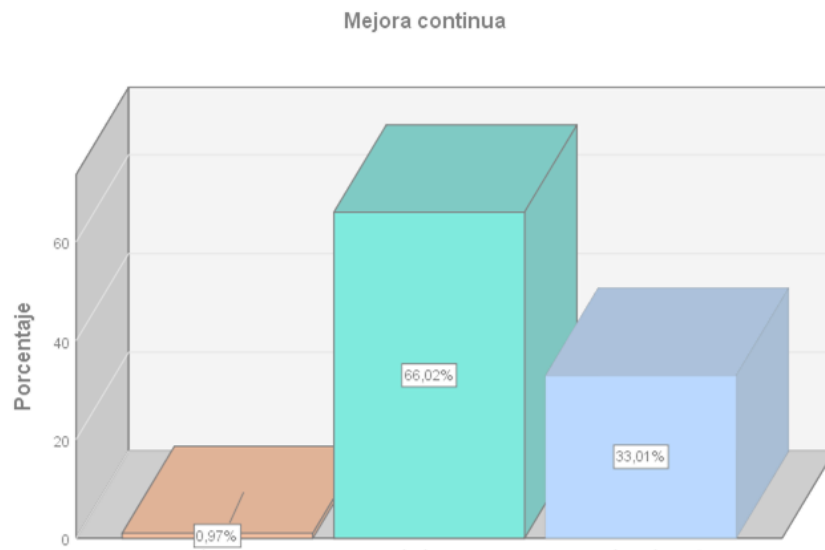


Figura 3. Dimensión Mejora Continua

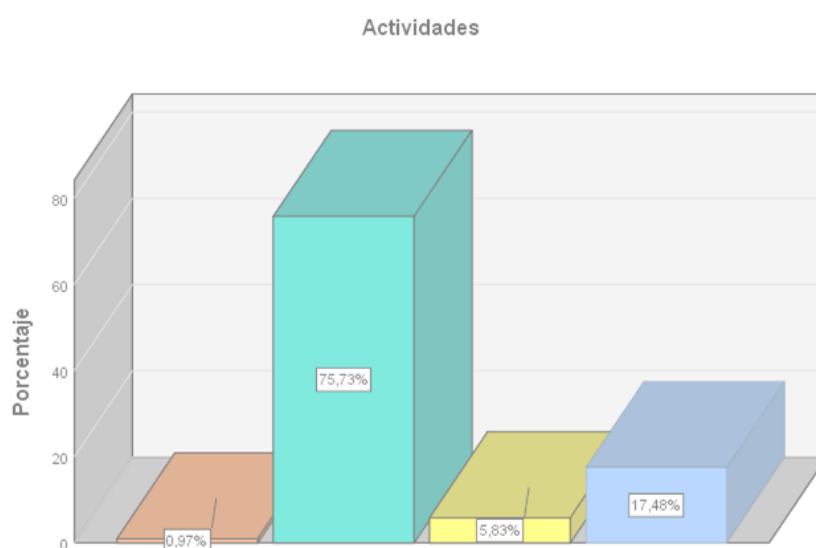
**Interpretación:** Respecto a la dimensión Mejora Continua, mencionaron que el 66% lo consideran eficiente, casi eficiente un 33% y 1% lo considera regular.

**Tabla 9.**

*Descripción de dimensión Actividades*

<b>Actividades</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,0	1,0	1,0
Eficiente	78	75,7	75,7	76,7
Casi eficiente	6	5,8	5,8	82,5
Excelente	18	17,5	17,5	100,0
Total	103	100,0	100,0	

*Figura 4. Dimensión Actividades*



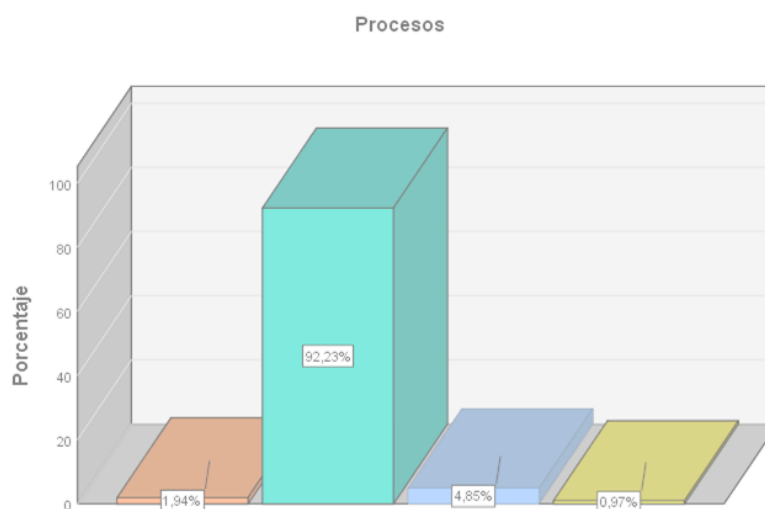
**Interpretación:** Respecto a la dimensión Actividades, el 17,5% de los encuestados mencionaron que el nivel es excelente, 75,7% lo considera eficiente, casi eficiente un 5.8% y 1% lo considera regular.

**Tabla 10.**

*Descripción de la dimensión Procesos*

		<b>Procesos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	1,9	1,9	1,9
	Eficiente	95	92,2	92,2	94,2
	Casi eficiente	5	4,9	4,9	99,0
	Excelente	1	1,0	1,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*



*Figura 5. Dimensión Procesos*

**Interpretación:** Respecto a la dimensión procesos, el 4.1% de los encuestados mencionaron que el nivel es excelente, 92.2% lo considera eficiente, casi eficiente un 4.9% y 1.9% lo considera regular.

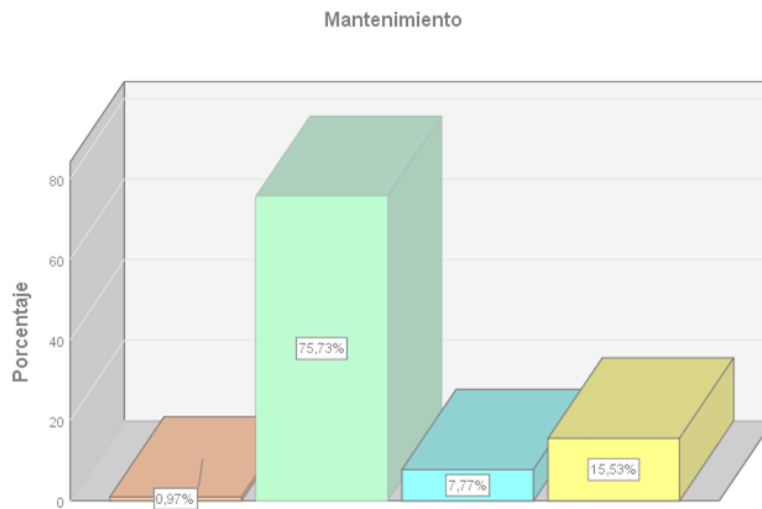
**Tabla 11.**

*Descripción de la dimensión Mantenimiento*

<b>Mantenimiento</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Eficiente	78	75,7	75,7	76,7
	Casi eficiente	8	7,8	7,8	84,5
	Excelente	16	15,5	15,5	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración Propia*

*Figura 6. Dimensión Mantenimiento*



**Interpretación:** Respecto a la dimensión procesos, el 15.5% de los encuestados respondieron que el nivel es excelente, 75.7% lo considera eficiente, casi eficiente un 7.8% y 1% lo considera regular.

**Tabla 12.***Análisis cruzado de variables Procesos Operativos y Gestión Administrativa*

		Gestión Administrativa				Total	
		Regular	Eficiente	Casi Eficiente	Excelente		
<b>Procesos Operativos</b>	Regular	Recuento	1	0	1	0	2
		% del total	100,0%	0,0%	25,0%	0,0%	1,9%
	Eficiente	Recuento	0	54	1	7	62
		% del total	0,0%	83,1%	25,0%	21,2%	60,2%
	Casi eficiente	Recuento	0	2	2	1	5
		% del total	0,0%	3,1%	50,0%	3,0%	4,9%
	Excelente	Recuento	0	9	0	25	34
		% del total	0,0%	13,8%	0,0%	75,8%	33,0%
	Total	Recuento	1	65	4	33	103
		% total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:** Respecto al análisis cruzado entre ambas variables, el 75.8% de los encuestados manifestaron que el proceso operativo se da en un nivel excelente, encontrándose en este mismo nivel la gestión administrativa, mientras que el 83.1% respondieron que el proceso operativo se da en un nivel eficiente, encontrándose en este mismo nivel la gestión administrativa.

**Tabla 13.***Análisis cruzado de dimensión Mejora continua y variable Gestión Administrativa*

		Gestión Administrativa				Total	
		Regular	Eficiente	Casi eficiente	Excelente		
<b>Mejora continua</b>	Regular	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	Eficiente	Recuento	0	36	0	32	68
		% del total	0,0%	55,4%	0,0%	97,0%	66,0%
	Casi eficiente	Recuento	0	29	4	1	34
		% del total	0,0%	44,6%	100,0%	3,0%	33,0%
	Total	Recuento	1	65	4	33	103
		% total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:** Respecto al análisis cruzado entre ambas variables, el 97% de los encuestados mencionaron que mejora continua tiene un nivel excelente, encontrándose este mismo nivel gestión administrativa, en tanto que el 55.4% respondieron que mejora continua tiene un nivel eficiente, encontrándose igualmente la gestión administrativa.

**Tabla 14.***Análisis cruzado de dimensión Actividades y variable Gestión Administrativa*

		<b>Gestión Administrativa</b>				Total	
		Regular	Eficiente	Casi eficiente	Excelente		
<b>Actividades</b>	Regular	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	Eficiente	Recuento	0	56	2	20	78
		% del total	0,0%	86,2%	50,0%	60,6%	75,7%
	Casi eficiente	Recuento	0	4	2	0	6
		% del total	0,0%	6,2%	50,0%	0,0%	5,8%
	Excelente	Recuento	0	5	0	13	18
		% del total	0,0%	7,7%	0,0%	39,4%	17,5%
<b>Total</b>		Recuento	1	65	4	33	103
		% total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:** Respecto al análisis cruzado entre ambas variables, el 60.6% de los encuestados respondieron que las actividades se dan en un nivel excelente, encontrándose en este mismo nivel la gestión administrativa, en tanto el 86.2% respondieron que las actividades se dan en un nivel eficiente, encontrándose en este mismo nivel la gestión administrativa.



**Tabla 15.***Análisis cruzado de dimensión Procesos y variable Gestión Administrativa*

			Gestión Administrativa				Total
			Regular	Eficiente	Casi Eficiente	Excelente	
Procesos	Regular	Recuento	1	0	1	0	2
		% del total	100,0%	0,0%	25,0%	0,0%	1,9%
	Eficiente	Recuento	0	62	1	32	95
		% del total	0,0%	95,4%	25,0%	97,0%	92,2%
	Casi Eficiente	Recuento	0	3	2	0	5
		% del total	0,0%	4,6%	50,0%	0,0%	4,9%
	Excelente	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	1,0%
Total		Recuento	1	65	4	33	103
		% total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:** Respecto al análisis cruzado entre ambas variables, el 97% de los encuestados respondieron que los procesos se dan en un nivel excelente, encontrándose en este mismo nivel la gestión administrativa, el 95.4% mencionaron que los procesos se dan en un nivel eficiente, encontrándose en este mismo nivel la gestión administrativa.

**Tabla 16.***Análisis cruzado de dimensión Mantenimiento y variable Gestión Administrativa*

			Gestión Administrativa				Total
			Regular	Eficiente	Casi Eficiente	Excelente	
Mantenimiento	Regular	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	Eficiente	Recuento	0	58	0	20	78
		% del total	0,0%	89,2%	0,0%	60,6%	75,7%
	Casi eficiente	Recuento	0	4	4	0	8
		% del total	0,0%	6,2%	100,0%	0,0%	7,8%
	Excelente	Recuento	0	3	0	13	16
		% del total	0,0%	4,6%	0,0%	39,4%	15,5%
	Total	Recuento	1	65	4	33	103
		% total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:** Respecto al análisis cruzado entre ambas variables, el 60.6% de los encuestados respondieron que el mantenimiento se da en un nivel excelente, encontrándose en este mismo nivel la gestión administrativa, el 89,2% respondieron que el mantenimiento se da en un nivel eficiente, encontrándose en este mismo nivel la gestión administrativa.

En la tabla 16 se procede al resumen de la muestra que son 103, no se excluye ningún dato.

**Tabla 17.**

*Resumen de procesamiento de datos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	103	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	103	100,0

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

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:** Debemos comparar los resultados de fiabilidad entre ambas variables, teniendo en cuenta que, en el plan piloto de una muestra de 31 personas, resultado Alfa de Cronbach de 0,938 de una correlación alta (según tabla 5 de Baremos, pág. 22); se ha tenido como resultado de fiabilidad en la muestra de 103 un resultado 0,922 (ver tabla 17), demuestra que existe correlación alta entre variables.

## Tabla 18.

*Estadística de fiabilidad - muestra 103 personas*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	2

*Fuente: Elaboración Propia*

**Prueba Hipótesis general:** Existe una relación significativa entre los procesos operativos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021

Se va a proceder realizar la prueba de normalidad entre variables:

H<sub>0</sub>: Datos tienen distribución normal.

H<sub>1</sub>: Datos no tienen una distribución normal.

Criterios de aceptabilidad:

- Si significancia es menor a  $< 0,05$  aceptamos H<sub>1</sub>, es decir datos no tienen distribución normal, entonces estadístico se usará la correlación de Spearman.
- Si significancia mayor a  $> 0.05$ , se acepta H<sub>0</sub>, se sigue distribución normal, el estadístico a trabajarse en correlación de Spearman.

**Tabla 19.**

*Pruebas de Normalidad - Procesos Operativos y Gestión Administrativa*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Procesos Operativos	,130	103	,000	,871	103	,000
Gestión Administrativa	,173	103	,000	,840	103	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración Propia*

**Interpretación:** Como muestra fueron 103 clientes y al ser mayor a 50 clientes, se utilizará Kolmogorov-Smirnov. La significancia ( $p$ ) < 0.05, aceptamos  $H_1$ , datos no siguen distribución normal y el estadístico será correlación no paramétrica (Rho Spearman).

De acuerdo a contratación de las hipótesis que son:

$H_0$ : No existe una relación significativa entre los procesos operativos y la gestión administrativa en la empresa.

$H_1$ : Teniendo en cuenta los resultados de la tabla 9, estos no son normales, por lo tanto, se descarta la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se procede a realizar la prueba de correlación no paramétrica para determinar el valor del Rho de Spearman.

**Tabla 20.***Correlación no paramétrica entre procesos operativos y gestión administrativa*

<b>Correlación no paramétrica</b>			Procesos Operativos	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Procesos Operativos	Coefficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)  
Fuente: SPSS25.

**Interpretación:** Significancia es 0,000 es < 0,05, y acepta hipótesis alterna, Existe una relación significativa entre los procesos operativos y la gestión administrativa. Asimismo, coeficiente correlación Rho Spearman es 0,802 indica que existe correlación positiva muy fuerte.

## Tabla 21.

Tabla de valores de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, (2014).

**Prueba Hipótesis específico 1:** Existe relación significativa entre la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021.

Se va a proceder a realizar la prueba de normalidad entre variables:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021

**Tabla 22.**

*Prueba de normalidad - Mejora continua y Gestión Administrativa*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Mejora Continua	,162	103	,000	,929	103	,000
Gestión Administrativa	,130	103	,000	,871	103	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración Propia*

**Interpretación:** Significancia es  $< 0.05$ , se acepta  $H_1$ , datos no siguen distribución normal y el estadístico será la correlación no paramétrica de Spearman (Rho de Spearman).



**Tabla 23.***Correlación no paramétrica entre mejora continua y gestión administrativa*

		<b>Correlación no paramétrica</b>		
			Mejora continua	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Fuente: *Elaboración Propia*

**Interpretación:** Significancia es 0,000 es  $< 0,05$ , aceptamos hipótesis alterna, además existe una relación significativa entre la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa. Asimismo, coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0,633 señala una correlación positiva considerable (ver tabla 20, pág.35).

**Prueba Hipótesis específica 2:** Existe relación significativa entre las actividades y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021.

Se va a proceder realizar la prueba de normalidad entre variables:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre las actividades y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre las actividades y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021

**Tabla 24.**

*Prueba normalidad - actividades y gestión administrativa*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Actividades	,161	103	,000	,872	103	,000
Gestión Administrativa	,130	103	,000	,871	103	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración Propia*

**Interpretación:** Significancia es  $< 0.05$ , se acepta  $H_1$ , datos no siguen distribución normal y el estadístico será la correlación no paramétrica de Spearman (Rho de Spearman).

**Tabla 25.***Correlación no paramétrica entre actividades y gestión administrativa*

<b>Correlación no paramétrica</b>			
		Actividades	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Actividades	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	103
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,576**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

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

Fuente: *Elaboración Propia*

**Interpretación:** Significancia es 0,000 es  $< 0,05$ , aceptamos hipótesis alterna, además existe una relación significativa entre las actividades y la gestión administrativa en la empresa. Asimismo, coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0,576 señala una correlación positiva considerable (ver tabla 20, pág. 35).

**Prueba Hipótesis Específica 3:** Existe relación significativa entre los procesos y la gestión administrativa en la empresa. INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021.

Se va a proceder realizar la prueba de normalidad entre variables:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre los procesos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre los procesos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021.

**Tabla 26.**

*Prueba de normalidad entre procesos y gestión administrativa*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Procesos	,181	103	,000	,820	103	,000
Gestión Administrativa	,130	103	,000	,871	103	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración Propia*

**Interpretación:** Significancia es  $< 0.05$ , se acepta  $H_1$ , pues los datos no siguen distribución normal y el estadístico será la correlación no paramétrica de Spearman (Rho de Spearman).

**Tabla 27.***Correlación no paramétrica entre procesos y gestión administrativa*

		<b>Correlación no paramétrica</b>	
		Procesos	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	103
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,570**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

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

**Interpretación:** Significancia es 0,000 es < 0,05, aceptamos hipótesis alterna, Existe una relación significativa entre los procesos y la gestión administrativa en la empresa. Asimismo, coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0,570 existe una correlación positiva considerable (ver tabla 20, pág. 35).

**Prueba Hipótesis Específico 4:** Existe relación significativa entre el mantenimiento y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021

**Tabla 28.**

*Prueba de normalidad - mantenimiento y gestión administrativa*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Mantenimiento	,131	103	,000	,919	103	,000
Gestión administrativa	,130	103	,000	,871	103	,000

Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:** Significancia es  $< 0.05$ , se acepta  $H_1$ , datos no siguen distribución normal y el estadístico será la correlación no paramétrica de Spearman (Rho de Spearman).

**Tabla 29.***Correlación no paramétrica - mantenimiento y gestión administrativa*

		<b>Correlaciones</b>		
			Mantenimiento	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Mantenimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Fuente: *Elaboración Propia*

**Interpretación:** Significancia es 0,000 es < 0,05, aceptamos hipótesis alterna, Existe una relación significativa entre los procesos y la gestión administrativa en la empresa. Asimismo, coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0,738 existe una correlación positiva considerable (ver tabla 20, pág. 35).

## V. DISCUSIÓN

En relación con la investigación, se acepta la hipótesis del estudio de los procesos operativos y su relación con gestión administrativa en una organización, el análisis responde los objetivos comparándolo con los resultados; analizando la problemática, las teorías; comparando antecedentes tesis y libros; se presentan las conclusiones, con sugerencias de los hallazgos más relevantes y de igual manera, los resultados alcanzados confirman la autenticidad y confiabilidad del estudio en aplicación de las herramientas de recolección.

### Discusión por Objetivos

En relación con los objetivos se ha determinado la relación existente entre los procesos operativos y su relación en la gestión administrativa en la empresa; asimismo se planteó como primer objetivo específico determinar la relación que existe entre la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa, como segundo objetivo específico, determinar cómo se relaciona las actividades y la gestión administrativa en la empresa, como tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre los procesos y la gestión administrativa en la empresa y como último objetivo específico, determinar la relación que existe entre el mantenimiento y la gestión administrativa en la empresa.

Asimismo, la investigación plantea para el objetivo general un margen de error del 5%, un nivel de confianza del 95% y un valor de connotación de 0.000,  $\alpha = 0.05$  (95%  $Z = \pm 1.96$ ); para la contrastación de la hipótesis: se rechaza  $p < \alpha$  ( $H_0$ ) y se acepta la ( $H_1$ ), cuyo resultado del  $Rho = 0.80$ . Asimismo, se aplica el método de Spearman por tener una población mayor a 50, con una población encuestada de 103 trabajadores, en consecuencia, comparado a la tabla N°21 de comparación o baremos, indica que existe una correlación positiva muy fuerte, entre ambas variables. En consecuencia, la correlación muestra una interacción aceptable. Por lo tanto, la gestión de procesos operativos del trabajo requiere mejorar continuamente las actividades de los procesos, en la comunicación, supervisión, distribución, en el almacén, en la planeación.

El trabajo es similar a la propuesta de Ventura (2020), que en su artículo midió la relación entre gestión administrativa en proceso operativo en



elaboración de productos naturales, obtuvieron un valor  $p = 0,000$  y  $Rho = 0,570$  de una correlación positiva moderada entre ambas variables, lo que sustenta igualmente nuestros resultados. Sin embargo, los resultados alcanzados por la investigación mostraron una correlación muy fuerte en las dimensiones mejora continua con  $Rho=0.633$  y actividades con un  $Rho=0.576$ , teniendo una correlación menor en la dimensión actividades que logra un  $Rho=0,570$ . Siendo la mejora un enfoque de procesos operativos que tiene como propósito la racionalización, la optimización, el logro de resultados y metas, por lo tanto, es una actividad continua y permanente. Por eso la importancia, de aplicar una mejora continua en las diversas actividades y procesos administrativos como operativos, desarrollando los mantenimientos oportunos, con finalidad que la organización pueda obtener resultados planificados.

Se ha determinado para el objetivo específico 1 un margen de error del 5% y 95% probabilidad y un valor  $p = 0.000$ , de significancia, se aplicó el método de Spearman por tener una población mayor a 50. Así mismo la población encuestada fue 103 trabajadores, obteniendo los resultados de la investigación coeficiente de correlación del Rho Spearman de 0,663 existe una correlación positiva considerable, entre la dimensión mejora continua y la variable gestión administrativa. Por lo tanto, la mejora continua en los procesos es vital para que estas mejoras influyan positivamente en todas las labores operaciones, en la comunicación, supervisión, ventas, distribución, en el almacén como en la planeación.

Encontramos similitud de la investigación con el estudio de Motta (2020), que en su artículo tuvo como objetivo analizar y verificar los procesos operativos en una entidad municipal, tuvieron resultados un valor  $p < 0,05$  y valor  $Rho = 0,896$  con una correlación positiva muy fuerte, lo que se encuentra alineada con los resultados de la investigación, como también lo indica Motta (2020) en contraste con la investigación, que deben existir objetivos claros en una organización con la finalidad de mejorar los procesos operativos y la gestión administrativa, las mismas deben estar relacionadas para cumplir metas establecidas, a través de supervisiones constantes de los procesos operativos y planeación adecuada de la distribución de pedidos para las ventas. La mejora continua es importante para la planificación de las estrategias de ventas, con finalidad de evaluar todos los resultados de ventas efectuados al menudeo y

seguimiento con entregas oportunas, con finalidad de mejorar los ingresos. Además, la investigación muestra mayor correlación en la dimensión procesos en la aplicación de sistemas y las actividades comerciales, al tener un valor un Rho 0.576 que indica una correlación considerable.

Asimismo, la investigación plantea para el objetivo específico 2 un margen de error del 5%, 95% probabilidad y valor  $p = 0.000$ , de significancia, se aplicó el método de Spearman por tener población mayor a 50 personas. Asimismo, la población encuestada fue 103 trabajadores, obteniendo un valor Rho 0,576; existe correlación positiva considerable, entre dimensión actividades y variable gestión administrativa. Por lo tanto, es esencial llevar un control adecuado de las diferentes actividades, desde la creación de flujogramas de los procesos de compras, ventas, recepción de materiales, distribución de pedidos a clientes, para que todas las actividades influyan positivamente en la gestión administrativa.

Además, contrastando con Rodríguez (2019) analizó en su artículo la gestión administrativa en distrito educativo, tuvieron como valor  $p < 0,05$  y valor Rho = 0,893 confirma una correlación positiva alta, lo que sustenta y valida la investigación, adicionalmente la tesis de Rodríguez (2019).

La empresa debe de verificar las diversas actividades de control de lotes de importación, con la finalidad de verificar la entrega de pedidos desde aduana hasta su traslado al almacén de la empresa y posterior despacho de pedido a los clientes, aplicando criterios de evaluación, como actividades de planificación, estrategias de venta, seguimiento a entregas, procesos, tecnología, supervisión de equipos; teniendo en cuenta los requerimientos de los usuarios.

Se ha determinado para el objetivo específico 3 con margen error 5%, 95% de probabilidad y valor  $p = 0.000$ , de significancia, se aplicó el método de Spearman por tener una población mayor a 50. Así mismo la población encuestada fue 103 trabajadores, obteniendo un coeficiente Rho 0,570; correlación positiva considerable, entre ambas variables procesos y dimensión gestión administrativa. Se concluyó, que se debe de controlar periódicamente todos los procesos para su modificación y/o innovación de algunas etapas para relacionarse la gestión administrativa de todos los procesos determinados en la empresa.

Posteriormente contrastando con Ordoñez et al. (2020), quienes en su artículo abordan la gestión administrativa para mejora continua en una universidad particular, tuvieron resultados donde la fiabilidad ha sido de 0,902 en el Alfa de Cronbach, nivel correlación positiva moderada 0,671 según Rho y significancia  $p < 0,05$ ; concluyeron que la gestión administrativa debe basarse en el control interno de los diversos procesos administrativos y operaciones, para mejora continua en la institución

Se ha determinado como la investigación se relaciona con Ordoñez et al. (2020), por lo que se determinó que toda organización debe de planificar y controlar sus procesos de servicios que brindan, caso de universidad particular, para controlar los costos, planificar las cobranzas a los alumnos y generar rentabilidad en el negocio. Es importante, que los procesos de gestión administrativa como se indica en nuestra investigación se deben de supervisar, como el pedido de clientes, pago a clientes, la recepción de mercaderías de importación, su respectivo almacenamiento y controlar la distribución a los clientes de sus pedidos efectuados.

Asimismo, se ha determinado en la investigación que se plantea para el objetivo específico 4, margen error 5%, 95% probabilidad y un valor  $p = 0.000$  de significancia, se aplicó el método de Spearman por tener una población mayor a 50. Así mismo la población encuestada fue 103 trabajadores, obteniendo un coeficiente Spearman  $Rho = 0,738$ , que confirmó correlación positiva considerable, entre dimensión mantenimiento y variable gestión administrativa. Por lo tanto, parte importante de los diversos procesos es el mantenimiento de los mismos, equipos de oficinas, instalaciones de almacenes, equipos de iluminación y eléctrico en la empresa para evitar que afecten los diversos procesos relacionados con las operaciones administrativas y operativas.

Con referencia a lo anterior se contrasta a Coque (2016) donde su investigación tuvo de objetivo medir el impacto entre gestión administrativa y rentabilidad, llegó a resultados  $p < 0,05$  y  $Rho = 0,785$ , estos valores se encuentran en el rango de nuestra investigación, por lo tanto se valida lo planteado en el presente objetivo, asimismo, en relación a nuestra investigación Coque (2016) indicó que debe de realizarse control y mantenimiento de los equipos de la empresa, con la finalidad de poder cumplir todas las actividades que un proceso operativo exige para cumplir metas planteadas.

## Discusión por hipótesis

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la **hipótesis general**, se ha determinado que existe una relación significativa entre los procesos operativos y la gestión administrativa en la empresa, debido además que tienen nivel de significancia 0,000 y un Rho de Spearman de 0,822, correlación positiva muy fuerte. Estos resultados tienen una diferencia con Chipana (2018) debido a que su investigación la realiza en una panificadora, después de aplicar un cuestionario a sesenta (60) trabajadores, consideraron que la muestra será censal, concluyendo que la gestión administrativa tiene una influencia significativa en los niveles de procesos, teniendo un Rho de Spearman con valor de 0,687 lo que indica una correlación positiva considerable. Concluyó, que existe una correlación positiva considerable entre las variables de gestión administrativa y los niveles de producción, se determinó que debe de controlarse los diversos procesos productivos para evitar exceso de productos para la venta y evitar mermas de inventarios.

Respecto a **Hipótesis específica 1**: Se ha determinado, que Existe relación significativa entre la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa, considerando que se tiene un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,633 teniendo una correlación positiva considerable. Estos resultados encuentran diferencia con el estudio de Mendoza (2018) debido a que su investigación realizada en empresas comerciales, después de aplicar un cuestionario a 54 administradores de negocios comerciales en la ciudad de Manta, concluyó que gestión administrativa tiene una influencia significativa en la innovación de procesos comerciales, teniendo un Rho de Spearman con valor de 0,796 lo que indica una correlación positiva considerable.

Hechas las consideraciones anteriores se concluyó, que los resultados en la investigación confirman a todas las hipótesis alternas planteadas demostrando la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de procesos en las empresas comerciales. El contraste con nuestra investigación es que ambos consideran que existe una correlación positiva entre las variables consideradas en las investigaciones, tuvieron en cuenta una metodología similar y especialmente la técnica de encuesta, como herramienta el cuestionario de

preguntas, tabuladas en tablas Excel y aplicando el programa SPSSv24 o SPSSv25.

Considerando la **Hipótesis específica 2:** Se ha determinado que existe relación significativa entre las actividades y la gestión administrativa en la empresa, debido a que se tiene un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman 0,576 que tiene una correlación positiva considerable. Estos resultados encuentran diferencia con la investigación de Huamani y Ascuña (2018) debido a que su investigación la realiza en una entidad educativa UGEL Arequipa, después de aplicar un cuestionario a 108 trabajadores administrativos del sector educación, concluyendo que gestión administrativa tiene un desarrollo específico en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, teniendo un Rho de Spearman con valor de 0,831 lo que indica una correlación positiva muy fuerte.

Con respecto a lo anterior se llega a la conclusión que se validan todas las hipótesis planteadas, que explicaron que debe plantearse la participación de los trabajadores en las mejoras de los procesos administrativos, para desarrollar una gestión administrativa adecuada. El contraste con nuestra investigación es que ambos consideran que existe una correlación positiva entre las variables consideradas en las investigaciones, tuvieron en cuenta una metodología similar y especialmente la técnica de encuesta, como herramienta el cuestionario de preguntas, tabuladas en tablas Excel y aplicando el programa SPSSv25.

Teniendo en cuenta la **Hipótesis Específica 3:** Se ha determinado que existe relación significativa entre los procesos y la gestión administrativa en la empresa, debido a que se tiene un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman 0,570 que tiene una correlación positiva considerable. Estos resultados encuentran diferencia con la investigación de Gavilán (2018) debido a que su investigación la realiza en una Universidad Estatal, después de aplicar un cuestionario a 193 trabajadores administrativos, concluyendo que gestión administrativa tiene una influencia significativa en la planeación estratégica en la universidad, teniendo un Rho de Spearman con valor de 0,856 lo que indica una correlación positiva muy fuerte. Concluyó, que los resultados en la investigación confirman a todas las hipótesis alternas planteadas demostrando la incidencia de la gestión administrativa en los planeamientos estratégicos de la universidad estatal.

Respecto con **Hipótesis Específico 4:** Se ha determinado que existe relación significativa entre el mantenimiento y la gestión administrativa en la empresa, debido a que se tiene un nivel de significancia de 0,000 y un Rho de Spearman 0,738 que tiene una correlación positiva considerable. Estos resultados encuentran diferencia con la investigación de Aliaga y Alcas (2021) debido a que su investigación la realiza en un Hospital de Lima, después de aplicar un cuestionario a 90 mujeres que son residentes en atención ambulatoria, concluyeron que gestión administrativa tiene una influencia significativa en los procesos de atención a los pacientes, teniendo un Rho de Spearman con valor de 0,876 lo que indica una correlación positiva muy fuerte, además que conformidad en la calidad de atención se elevó 35% en su mejora, demostró que la capacidad de correlación de una buena gestión administrativa mejora la calidad en la atención, incrementa las ventas y mejora la rentabilidad de la institución.

En lo que corresponde el mantenimiento en la gestión administrativa debe ser la adecuada, para que procesos no sufran inconvenientes, debe existir una supervisión adecuada, con personal calificado, asimismo programar siempre un mantenimiento preventivo y renovación de equipos con tecnología de punta, para mejorar los indicadores de gestión.

### **Discusión por Metodologías**

La investigación tuvo enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental y corte transversal, nivel descriptivo - correlacional, estos métodos aplicaron para obtener los resultados, planteando conclusiones y recomendaciones. Esta metodología aplicada fue similar a los propuestos por investigadores que se han considerado como antecedentes: Rodríguez (2019), Villegas (2019), Cubas y Quispe (2018), Asenjo (2019), entre otros investigadores, que son considerados como sustentos adecuados para las discusiones de las hipótesis.

Realizada la observación anterior, todos los antecedentes mencionados deben considerar la metodología de la investigación, con la finalidad de poder relacionarlos en las discusiones, el alcance ha sido descriptivo, el diseño no experimental y de corte trasversal, enfoque cuantitativo, utilizando las técnicas de encuestas y los instrumentos usados de cuestionario, asimismo el software

utilizado ha sido el SPSS26 para poder determinar la fiabilidad del Alfa de Cronbach, como las frecuencias de las preguntas del cuestionario, y la correlación entre variables, al aplicar esos métodos, les ha ayudado a resolver el objetivo de la investigación.

### **Discusiones por teorías**

En la investigación, con respecto a variable procesos operativos: según Carvajal et al., (2017) la gestión de procesos operativos lo definen como un control de las diversas fases o actividades que se realizan en una organización empresarial, para una eficiente producción y cumplimiento de normas establecidas. (pág. 22). Los autores considerados definen claramente la definición de la variable procesos operativos, que es la variable independiente en nuestra investigación y esencial para poder desarrollar el marco teórico, teniendo en cuenta las dimensiones de mejora continua, las actividades o fases, los procesos y el mantenimiento de los equipos.

En el desarrollo de la investigación, según Chiavenato (2017) define que llevar a cabo un buen manejo administrativo es conducir las diversas actividades que se desarrollan con finalidad de generar un trabajo en equipo, para poder alcanzar las metas a través de cuatro elementos indispensables que son: planear, organizar, direccionar y controlar. (pág. 70). Los autores considerados definen claramente la definición de la variable gestión administrativa, que es la variable dependiente en nuestra investigación y esencial para poder desarrollar el marco teórico, junto a sus dimensiones y especialmente la planificación y el control de suma importancia en una gestión administrativa.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se determinó que existe correlación entre procesos operativos y gestión administrativa en la organización, con margen error 5%, probabilidad 95% y valor de significancia  $p = 0.000$ , de confianza, se acepta hipótesis de investigación y se rechaza hipótesis nula; valor Rho 0,682. Por lo tanto, la gestión de procesos operativos del trabajo requiere mejorar continuamente las actividades en la organización en procesos de comunicación, supervisión, ventas, distribución, en el almacén, en la planeación.

**Segundo:** Como primer objetivo específico, se determinó que existe relación entre mejora continua y gestión administrativa en la organización con margen error 5%, probabilidad 95% y valor  $p = 0.000$ , con un valor de Rho de Spearman de 0,663 La descripción de estrategia ventas al menudeo permite plantear una mejora continua en el proceso de ventas, con la finalidad de incrementar los ingresos en la empresa, como asimismo incrementar los resultados de beneficios e utilidades de la empresa en un periodo determinado. Por lo tanto, la mejora continua en los diversos procesos y actividades en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC conducirá a mejores resultados en la gestión administrativa, especialmente en los resultados de ventas, al hacer un mejor uso de los recursos.

**Tercero:** Se determinó como segundo objetivo específico, cómo se relacionan actividades y gestión administrativa; margen error 5%, probabilidad 95% y valor  $p = 0.000$ , con un valor de Rho de Spearman 0,576. La descripción en flujogramas de todas las actividades de los procesos operativos y administrativos, además de procesos de distribución, ventas, cobranzas, con finalidad que se tiene una idea exacta de todos los procesos operativos. La importancia de involucrar todas las actividades conducirá a mejores resultados en la organización mejorando indicadores de gestión, verificar desde los pedidos de importación, retiro de productos de aduana, recepción y respectivo almacenamiento, para su posterior despacho a los clientes.

**Cuarto:** Como tercer objetivo específico, se determinó cómo se relacionan procesos y gestión administrativa; margen error 5%, probabilidad 95% y valor  $p = 0.000$ , con un valor del Rho de Spearman 0,570. La descripción que todos los procesos considerados en la empresa, como el pedido de clientes, proceso de



cobranza a clientes, proceso de pagos a proveedores, proceso de distribución, proceso de almacenamiento, deben encontrarse actualizados para que la gestión de los mismos sea correcta, e influye en los resultados de una buena gestión administrativa.

**Quinto:** Se determinó como cuarto objetivo específico, la relación entre mantenimiento y gestión administrativa, margen error 5%, probabilidad 95% y valor  $p = 0.000$ , valor de Rho de Spearman de 0,738. Mantenimiento de los procesos en la empresa y su relación con la gestión administrativa, es fundamental que todos los procesos operativos y administrativos, deben tener un buen mantenimiento adecuado de los equipos y diversos procesos operativos, básico para el buen funcionamiento organizacional, asimismo programar siempre un mantenimiento preventivo de los equipos y posterior planificación de renovación de equipos.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Recomendamos al Sr Administrador de la empresa, mejorar continuamente los procesos operativos, así como dimensiones Mejora continua y sus indicadores, estrategia ventas al Menudeo, Ejecución con características ventajas beneficios, Resultados ventas por menudeo y distribución, Actividades, Pedido de importación y carta de Fianza Bancaria, Entrega al almacén, Aprobación de pedidos de clientes, para mejorar su relación en la gestión administrativa. Evaluar reporte de cantidad de productos y monto.
2. Se recomienda que la gestión administrativa frecuentemente debe de: Analizar los clientes potenciales TOPY TOP, FAROTEC, Estrategia ventas al Menudeo, Recursos Uso de Locales de distribución, Ejecución con características ventajas beneficios, Evaluación reporte de cantidad de productos, y monto, Seguimiento entrega oportuna, Resultados ventas por menudeo y distribución.
3. Se recomienda el cumplimiento eficiente del mantenimiento de todos los procesos operativos, con la finalidad que no afecte calidad de productos y servicios ofrecidos a los clientes, para no afectar resultados de la gestión administrativa.
4. Se recomienda que todas las actividades tengan un diagrama de flujo detallado para el buen funcionamiento de los procesos y que los productos ofrecidos a clientes tengan calidad adecuada.
5. Se recomienda que se debe de aplicar un mantenimiento en todos los procesos operativos en la organización, finalidad de verificar su buena aplicación en la gestión administrativa de la empresa.

## REFERENCIAS

- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
- Alsawalhah, A. (10 de June de 2020). Organizational Integration and its Impact on the Effectiveness of Operational Processes (A Case Study on Hikma Pharmaceuticals) . *Canadian Center of Science and Education*, 26-36. doi:<https://doi.org/10.5539/mas.v14n7p26>
- Asenjo, R. (2019). *La guía PMBOK y la gestión administrativa eficiente de la empresa SEDAPAL*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3678/ASENJO%20TELLO%20RAMON%20MARTIN%20JESUS%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Guayaquil, Ecuador: ESPE. Obtenido de <file:///E:/DATA%20PRINCIPAL/PRIVADO%20TESIS/3%20TESIS%20POLITICAS/LIBROS%20DE%20METODOLOGÍA/2018%20Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20Ecuador.pdf>
- Cachon, G., Girotra, K., & Netessine, S. (January de 2020). Interesting, Important, and Impactful Operations Management. *MANUFACTURING & SERVICE OPERATIONS MANAGEMENT*, 214-222. doi:<https://doi.org/10.1287/msom.2019.0813>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá, Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., & Alcivar, V. (2017). *Gestión por procesos: Un principio de la gestión de calidad*. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion\\_por\\_procesos](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos)

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava Edición ed.). México DF, México: McGrawHill.
- Chipana, H. (2018). *La gestión administrativa y los niveles de producción en la empresa Industria Panificadora del Sur SAC, Villa El Salvador - 2017*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Lima, Perú: BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU . Obtenido de <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20%20indicadores%20estandares.pdf>
- Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro SA de la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- CuBas, L., & Quispe, S. (2018). *Planificación estratégica para mejora la gestión empresarial en la empresa CENTRO ESTETICO DETALART EIRL Chiclayo, 2017*. Lambayeque, Perú. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/270318773.pdf>
- Díaz, F. (18 de May de 2016). Administrative and operational strategies of the coffee processing industry department of Caldas (Colombia). *Revista Facultad Nacional "Agronomía"*, 7893-7902. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnam/v69n2/v69n2a02.pdf>
- Eker, M. (2021). A review on decision processes for wood harvesting in Turkish forestry. *European Journal of Forest Engineering*, 41-51. doi:10.33904/ejfe.739789
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Gavilán, I. (2018). *Planeación Estratégica y Gestión Administrativa según los Trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica-2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31935/Gavilan\\_PI.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31935/Gavilan_PI.pdf?sequence=1)

- Gómez, S. (2016). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: Red Tercer Milenio. Obtenido de <https://www.doccity.com/es/metodologia-de-investigacion-25/5177750/>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (Julio de 2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- He, Y., Huang, H., Li, D., Shi, C., & Wu, S. (22 de March de 2018). Quality and Operations Management in Food Supply Chains:A Literature Review. *Wiley*, 1-15. <https://www.hindawi.com/journals/jfq/2018/7279491/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2017). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: McGraw-Hilli / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodlogía de la Investigación* (6ta. ed.). México DF, México: McGraw-Hill / Inteamericana Editores S.A. de C.V.
- Huamani, H., & Ascuña, H. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10678/ADhuanhe%26ascahw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ibarra, M., González, L., & Demuner, M. (Enero de 2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 107-130. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v18n35/2395-9134-estfro-18-35-00107.pdf>
- Kering, V., Kilika, J., & Njuguma, J. (December de 2020). nfluence of Operational Processes on the Performance of Manufacturing Firms: Empirical Evidence from SMEs in Kenya. *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*, 1-9. Obtenido de <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/614/378>

- Kramer, J. (2016). Administrative support services: The role of service centres in redesigning administrative service delivery. *ONU*, 1-54. Obtenido de [https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu\\_document\\_files/products/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU\\_REP\\_2016\\_11\\_English.pdf](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_document_files/products/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2016_11_English.pdf)
- Lewis, M. (November de 2019). Operations Management: A Research Overview. *ResearchGate*, 1-114. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/337582724\\_Operations\\_Management\\_A\\_Research\\_Overview](https://www.researchgate.net/publication/337582724_Operations_Management_A_Research_Overview)
- Leyva, A., Cavazos, J., & Espejel, J. (2018). Influence of the strategic planning and the management skills as factors internal of business competitiveness of SME's. *Contaduría y Administración*, 1-20. doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1085>
- López, P., & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Lugo, J. (2018). *Contabilidad Administrativa Simplificada*. Lima, Perú: Universidad Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3504/CONTABILIDAD%20ADMINISTRATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marco, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche. Obtenido de <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Matas, A. (2 de Agosto de 2016). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de Investigación Educativa*, 38-47. doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 328-342. Obtenido de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>

Mendoza, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza\\_ba.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3)

Mohammed.Salam, Ahmad, S., Bilal, A., Firas, M., Abdallah, K., & Alomari, M. (19 de July de 2021). The Effect of Business Processes on Operational Excellence of Banks: The Mediating Role of The Mediating Role of MIS Effectiveness. *International Journal of Contemporary Management and Information Technology*, 31-39. Obtenido de <https://ijcmit.com/wp-content/uploads/2021/07/Dalaieen-Paper-3.pdf>

Mora, L., Duran, M., & Zambrano, J. (20 de Junio de 2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Ciencias económicas y empresariales*, 511-520. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/276/328>

Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Lima. LIma: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1)

Morales, P., & Rodríguez, L. (28 de Marzo de 2016). Aplicación de los coeficientes: correlacion de Kendall y Spearman. *Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”*, 1-8. Obtenido de <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/agrollania/2016/agro8.pdf>

Motta, O. (2020). *Análisis de la Gestión por procesos de la unidad de títulos habilitantes de la Dirección de tránsito del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2253/1/MOTTA%20BUSTOS%20OSCAR%20WILLIAM.pdf>

- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: Oxford University Press. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Ordóñez, J., Muñoz, J., Cuadrado, G., & Geovanny, Z. (26 de 11 de 2020). Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Journal in social sciences*, 347-356. Obtenido de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/35320/37405>
- Paterson, C. (March de 2018). Observation-enhanced verification of operational processes. *University of York*, 1-12. Obtenido de <https://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.770297>
- Posso, M. (2017). *Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra*. Guayaquil. Ibarra: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7848/1/PG%20598%20TESIS.pdf>
- Reyes, A. (2020). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1858/1/T026\\_10347477\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1858/1/T026_10347477_M.pdf)
- Rodríguez, B. (2019). *La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017.)*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18818/1/T-UCE-0003-CAD-056-P.pdf>
- Sczepanska, K. (2018). Strategy, Corporate Culture, Structure and Operational Processes as the Context for the Innovativeness of an Organization. *Foundations of Management*,, 33-44. Obtenido de <https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/fman.2018.10.issue-1/fman-2018-0004/fman-2018-0004.pdf>



- Shobaki, M., Amuna, Y., & Naser, S. (December de 2016). Strategic and Operational Planning As Approach for Crises Management Field Study on UNRWA. *Information Technology & Electrical Engineering*, 43-47. Obtenido de <https://philpapers.org/archive/ALSSAO.pdf>
- Tuapante, J., Duque, M., & Mena, A. (Diciembre de 2017). Alfa de Cronbach para validad un cuestionario de usdo de TIC en docentes universitarios. *DESCUBRE*, 37-48. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Ventura, A. (Diciembre de 2020). Administrative management and motivation in the production of a natural product company, 2020. *Digital Publisher*, 43-60. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>
- Vera, M., Alonso, L., Moya, C., & Rodríguez, Y. (2021). Evaluation of the impact of leadership competence in the administrative management of the banking system in Manta, Ecuador. *International Journal of Economic Perspectives*, 162-177. Obtenido de <http://ijeponline.org/index.php/journal/article/view/38/60>
- Villegas, E. (2019). *Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta Departamento de Cusco, 2019*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3321/1/Eduardo\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3321/1/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf)

**ANEXOS**

## ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES (N°, cantidad, %)
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable (X)	Definición Conceptual X1	Definición Operacional X1	Dimensión X1	Indicadores X1
¿Cómo se relaciona los procesos operativos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021?	Determinar la relación existente entre los procesos operativos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR Lima 2021.	¿Existe relación significativa entre los procesos operativos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021?	PROCESOS OPERATIVOS la mejora continua	De acuerdo a Carvajal, Valls, Lemoine y Alcívar (2017 p. 22) la gestión de procesos operativos se enfoca al trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.	Los procesos operativos se enmarcan en el mejoramiento continuo, por tanto para lograr los objetivos de la investigación se aplica la encuesta y el cuestionario, cuyos resultados se procesan en el SPS 25, aplicando análisis estadísticos para cumplir los objetivos de la empresa.	Mejora continua	Planifican Importaciones TELAS DIVERSOS
							Estrategia ventas al Menudeo
							Recursos Uso de Locales de distribución
							Ejecución con características ventajas beneficios
							Evaluación reporte de cantidad de productos, y monto.
							Seguimiento entrega oportuna
						Actividades	Resultados ventas por menudeo y distribución
							Lote de importación por fardos de telas
							Pedido de importación y carta de Fianza Bancaria
							Designar Agente de Aduana
							Entregar documentos de importacion semaforo verde
							Despacho de aduana por tercerizacion salida de mercaderias y transporte
						Procesos	Entrega al almacén
							Aprobación de pedidos de clientes
							Pedido de clientes
							Características Tecnologicas
							Pago de clientes
							Recepcion
						Mantenimiento	Almacenamiento
							Distribución a los clientes
							Supervisión de procesos
Mantenimiento de los procesos							
Supervisión de Equipos							
Personal calificado							
Presupuesto							
Renovación de equipos							
Mantenimiento preventivo							
Tecnología							

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	Variable (Y)	Definición Conceptual Y2	Definición Operacional Y2	Y	Indicadores Y2
¿Cómo se relaciona la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021?	Determinar la relación que existe entre la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021.	¿Existe relación significativa entre la mejora continua y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Chiavenato (2017, pág. 70) "La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control".	La gestión administrativa es el proceso o conjunto de acciones que se estudian en el presente trabajo y para lograr los objetivos de la investigación se aplican la encuesta y el cuestionario, cuyos resultados se procesan en el SPS 25, aplicando análisis estadísticos para cumplir los objetivos de la empresa.	Planeación	Análisis de los clientes potenciales TOPY TOP, FAROTEC
							Objetivos mejorar ventas
							Estrategias, ventas al minorista, y mayorista
							Control entradas, salidas y saldos
							Presupuestos para importación y gastos de transporte marítimo e impuestos IGV
							Resultados (oportunidad de entrega productos importados, entrega a clientes internos)
							Toma de decisiones
¿Cómo se relaciona las actividades y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021?	Determinar como se relaciona las actividades y la gestión Administrativa en la Empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021.	¿Existe relación significativa entre las actividades y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021?				Organización	Estructura vertical
							División del trabajo
							Coordinación
							Supervisión
							Funciones
							Objetivos
							Evaluaciones
¿Cómo se relaciona los procesos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021?	Determinar la relación que existe entre los procesos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021.	¿Existe relación significativa entre los procesos y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021?				Dirección	Comunicación
							Motivación
							Liderazgo
							Toma de decisiones
							Supervisión
							Aprobación
							Coordinación
¿Cómo se relaciona el mantenimiento y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021?	Determinar la relación que existe entre el mantenimiento y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021.	¿Existe relación significativa entre el mantenimiento y la gestión administrativa en la empresa INVERSIONES ALISMAR SAC Lima 2021?				Control	Actividades
							Comprobación
							Comunicación
							Seguimiento
							Evaluación
							Resultados
							Mejorar
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadísticas a utilizar	
Tipo: APLICADA Nivel: Descriptivo - Correlacional Enfoque: cuantitativo Diseño: No experimental - Transversal		Población: 100 colaboradores de la Empresa ALISMAR SAC LIMA 2021. Muestra: censal		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de preguntas		Estadística descriptiva Estadística inferencial	

## ANEXO 2 - OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE X: PROCESOS OPERATIVOS

### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: PROCESOS OPERATIVOS

Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensión	Nivel y rango por variable
Mejora continua	Planifican Importaciones TELAS DIVERSOS	P1	La encuesta está compuesta por 30 items de opción múltiple, resueltas por 20 colaboradores y 83 clientes de la empresa Inversiones Alismar SAC	Ordinal/Likert  Nunca = 1 Casi nunca = 2 Ocasionalente = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Deficiente Regular Eficiente	Deficiente Regular Eficiente
	Estrategia ventas al Menudeo	P2				
	Recursos Uso de Locales de distribucion	P3				
	Ejecución con características ventajas beneficios	P4				
	Evaluación reporte de cantidad de productos, y monto.	P5				
	Seguimiento entrega oportuna	P6				
	Resultados ventas por menudeo y distribucion	P7				
Actividades	Lote de importación por fardos de telas	P8				
	Pedido de importación y carta de Fianza Bancaria	P9				
	Designar Agente de Aduana	P10				
	Entregar documentos de importacion semaforo verde	P11				
	Despacho de aduana por tercerizacion salida de mercaderias y transporte	P12				
	Entrega al almacén	P13				
	Aprobación de pedidos de clientes	P14				
Procesos	Pedido de clientes	P15				
	Características Tecnologicas	P16				
	Pago de clientes	P17				
	Recepcion	P18				
	Almacenamiento	P19				
	Distribución a los clientes	P20				
	Supervisión de procesos	P21				
Mantenimiento	Mantenimiento de los procesos	P22-P23				
	Supervisión de Equipos	P24				
	Personal calificado	P25				
	Presupuesto	P26				
	Renovación de equipos	P27				
	Mantenimiento preventivo	P28				
	Tecnología	P29-P30				

### ANEXO 3 - OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE Y: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones	Indicadores	Item	Instrumento	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensión	Nivel y rango por variable
Planeación	Analisis de los clientes potenciales TOPY TOP, FAROTEC	P1	La encuesta está compuesta por 30 items de opción múltiple, resueltas por 20 colaboradores y 83 clientes de la empresa Inversiones Alismar SAC	Ordinal/Likert  Nunca = 1 Casi nunca = 2 Ocasionalente = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Deficiente Regular Eficiente	Deficiente Regular Eficiente
	Objetivos mejorar ventas	P2				
	Estrategias, ventas al minorista, y mayorista	P3				
	Control entradas, salidas y saldos	P4				
	Presupuestos para importacion y gastos de transporte maritimo e impuestos IGV	P5				
	Resultados (oportunidad de entrega productos importados, entrega a clientes internos)	P6				
	Toma de decisiones	P7				
Organización	Estructura vertical	P8				
	División del trabajo	P9				
	Coordinación	P10				
	Supervisión	P11				
	Funciones	P12				
	Objetivos	P13				
	Evaluaciones	P14				
Dirección	Comunicación	P15				
	Motivación	P16				
	Liderazgo	P17				
	Toma de decisiones	P18				
	Supervisión	P19				
	Aprobación	P20				
	Coordinación	P21				
Control	Actividades	P22				
	Comprobación	P23				
	Comunicación	P24				
	Seguimiento	P25				
	Evaluación	P26-P27				
	Resultados	P28				
	Mejorar	P29-P30				

## ANEXO 4 – ENCUESTA: VARIABLE PROCESOS OPERATIVOS

Mejora continua	Planifican Importaciones TELAS DIVERSOS	1. ¿Se planifican las importaciones de fardos de tela en calidad y colores requeridos por los clientes?
	Estrategia ventas al Menudeo	2. ¿Se han diseñado estrategias de ventas al menudeo por ecommerce?
	Recursos Uso de Locales de distribución	3. ¿Considera Usted que los locales de venta estan distribuidos en sitios estrategicos?
	Ejecución con características ventajas beneficios	4. ¿Los pedidos de Importacion se desarrollan considerando las características del producto requeridas por el cliente?
	Evaluación reporte de cantidad de productos, y monto.	5. ¿Trabajan con un reporte de ventas detallados?
	Seguimiento entrega oportuna	6. ¿Considera Usted que el seguimiento de los procesos se deben desarrollar?
	Resultados ventas por menudeo y distribución	7. ¿Se evaluan los resultados de las ventas al menudeo y distribución, anualmente?
Actividades	Lote de importación por fardos de telas	8. ¿Los lotes de telas en fardos de importación llegan con la calidad solicitada por la empresa?
	Pedido de importación y carta de Fianza Bancaria	9. ¿Los pedidos de importación llegan en la fecha acordada?
	Designar Agente de Aduana	10. ¿El Agente de Aduana cumple sus funciones correctamente?
	Entregar documentos de importacion semaforo verde	11. ¿Los documentos de importación son entregados al Agente de Aduana oportunamente?
	Despacho de aduana por tercerizacion salida de mercaderías y transporte	12. ¿El despacho de aduana se realiza en el tiempo acordado?
	Entrega al almacén	13. ¿Toda mercadería llegada de la importación es distribuida en los almacenes ordenadamente?
	Aprobación de pedidos de clientes	14. ¿La mercadería entregada a clientes se efectúa en la fecha pactada?
Procesos	Pedido de clientes	15. ¿El pedido del cliente se aprueba rápidamente?
	Características Tecnológicas	16. ¿El producto cumple las características ofrecidas al cliente?
	Pago de clientes	17. ¿El pago del cliente se cumple en las fechas acordadas?
	Recepcion	18. ¿La recepción de productos son en los horarios acordados?
	Almacenamiento	19. ¿El almacenamiento de los productos son los modelos y llegada?
	Distribución a los clientes	20. ¿La distribución de pedidos a clientes cumple una programación elaborada?
	Supervisión de procesos	21. ¿Existe una supervisión semanal de los procesos?
Mantenimiento	Mantenimiento de los procesos	22. ¿Existe mantenimiento de equipos ordinarios y extraordinarios? 23. ¿Se tiene un manual de solicitud para mantenimiento de equipos?
	Supervisión de Equipos	24. ¿Existe una supervisión periódica de equipos?
	Personal calificado	25. ¿El personal de mantenimiento es calificado en sus procesos?
	Presupuesto	26. ¿El área de mantenimiento tiene un presupuesto adecuado a sus trabajos?
	Renovación de equipos	27. ¿La empresa adquiere equipos con un plan de renovación en corto plazo?
	Mantenimiento preventivo	28. ¿Existe mantenimiento preventivo?
	Tecnología	29. ¿El área de mantenimiento tiene herramientas modernas? 30. ¿Se controla el mantenimiento de equipos en un programa software?

## ANEXO 5 – ENCUESTA: VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Planeación	Analisis de los clientes potenciales TOPY TOP, FAROTEC	1. ¿Se analiza la calidad del servicio de clientes potenciales ?
	Objetivos mejorar ventas	2. ¿Se ejecutan estrategias dentro de la empresa para poder cumplir con las metas y objetivos?
	Estrategias, ventas al minorista, y mayorista	3. ¿Se ejecutan estrategias de comercialización del producto para captar clientes?
	Control entradas, salidas y saldos	4.- ¿Se realizan los procesos de control de entradas, salidas y saldos?
	Presupuestos para importacion y gastos de transporte marítimo e impuestos IGV	5. ¿Los presupuestos de gastos se ejecutan de acuerdo a lo programado por la empresa?
	Resultados (oportunidad de entrega productos importados, entrega a clientes internos)	6. ¿Se evalúan los resultados?
	Toma de decisiones	7. ¿Se toman decisiones ante cualquier cambio de estrategias?
Organización	Estructura vertical	8. ¿Se tiene definida una estructura organizacional?
	División del trabajo	9. ¿Todas las áreas de la organización se encuentran definidas?
	Coordinación	10. ¿Existe coordinación entre las diversas áreas de la empresa?
	Supervisión	11. ¿Existe una supervisión oportuna en la organización?
	Funciones	12. ¿Se encuentran determinadas las funciones del personal?
	Objetivos	13. ¿Se cumplen los objetivos en la organización?
	Evaluaciones	14. ¿Existen evaluaciones periódicas en la organización?
Dirección	Comunicación	15. ¿La Dirección comunica los objetivos de la organización?
	Motivación	16. ¿Existe un programa de motivación al personal?
	Liderazgo	17. ¿La Dirección mantiene un liderazgo reconocido en la organización?
	Toma de decisiones	18. ¿La Dirección toma decisiones en forma oportuna?
	Supervisión	19. ¿Existe una supervisión específica de la Dirección?
	Aprobación	20. ¿Existe por parte de la Dirección, aprobación de necesidades y requerimientos?
	Coordinación	21. ¿La Dirección demuestra una coordinación adecuada entre las diversas áreas?
Control	Actividades	22. ¿Se controlan adecuadamente las actividades de la organización?
	Comprobación	23. ¿Se comprueban los resultados de la organización?
	Comunicación	24. ¿Se comunican oportunamente los resultados en la organización?
	Seguimiento	25. ¿Existe un seguimiento a todas las actividades administrativas?
	Evaluación	26. ¿Existe una evaluación ordinaria de los resultados? 27. ¿El personal es evaluado según sus resultados?
	Resultados	28. ¿Se reportan oportunamente los resultados para mejora continua ?
	Mejorar	29. ¿Se consideran los aportes de los colaboradores para mejorar resultados? 30. ¿Las mejoras en el control administrativo se aplican inmediatamente?







# ANEXO 7 – IMÁGENES: SISTEMA SPSS25 STATISTICS

IBM SPSS Statistics Visor - \*Resultados TESIS 2307.spv [Documento2]

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VA
  - Título
  - Resumen
  - Estadísticas
- Registro
- Descriptivos
  - Título
  - Notas
  - Estadísticos de
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Explorar
  - Título
  - Notas
  - Avisos
  - VX
    - Título
    - Resumen
    - Descriptivos
    - Pruebas de normalidad
    - VY
      - Título
      - Gráfico
      - T
      - V
      - V

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	2

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=VX VY
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

### Descriptivos

#### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
VX	103	55	135	114,70	10,866
VY	103	33	150	113,15	14,351
N válido (por lista)	103				

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VX VY
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Inicio de sesión | H: 142 W: 1007 nt | 8:17 | 07/08/2021

IBM SPSS Statistics Visor - \*Resultados TESIS 2307.spv [Documento2]

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VA
  - Título
  - Resumen
  - Estadísticas
- Registro
- Descriptivos
  - Título
  - Notas
  - Estadísticos de
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
- Explorar
  - Título
  - Notas
  - Avisos
  - VX
    - Título
    - Resumen
    - Descriptivos
    - Pruebas de normalidad
    - VY
      - Título
      - Gráfico
      - T
      - V
      - V

```
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
```

### Explorar

#### Resumen de procesamiento de casos

	Casos		Casos		Total	
	Válido	Perdidos	Válido	Perdidos	N	Porcentaje
VY	103	0	103	0	103	100,0%
VX	103	0	103	0	103	100,0%

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VY	,130	103	,000	,871	103	,000
VX	,173	103	,000	,840	103	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### VY

#### Gráfico Q-Q normal de VY

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Inicio de sesión | H: 142 W: 1007 nt | 8:19 | 07/08/2021

\*Resultados TESIS 2307.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
VX	103	55	135	114,70	10,866
VY	103	33	150	113,15	14,351
N válido (por lista)	103				

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=VX VY  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

Efectúe una doble pulsación para activar

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			VX	VY
Rho de Spearman	VX	Coefficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	VY	Coefficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Efectúe una doble pulsación para editar Danistro

Escribe aquí para buscar

IBM SPSS Statistics Procesador está listo | Uniendo OM | H: 177 W: 1007 m | 100% | 16°C | 8:22 | 07/08/2021

\*Resultados TESIS 2307.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			VID3	VY
Rho de Spearman	VID3	Coefficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	VY	Coefficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VID4	103	100,0%	0	0,0%	103	100,0%
VY	103	100,0%	0	0,0%	103	100,0%

Pruebas de normalidad

Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> | Shapiro-Wilk

Efectúe una doble pulsación para editar Danistro

Escribe aquí para buscar

IBM SPSS Statistics Procesador está listo | Uniendo OM | H: 177 W: 1007 m | 100% | 16°C | 8:22 | 07/08/2021

ANEXO 9 – APROBACIÓN DE CUESTIONARIO – EXPERTO 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESOS OPERATIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA</b>							
1	¿Se planifican las importaciones de fardos de tela en calidad y colores requeridos por los clientes?	X		X		X		
2	¿Se han diseñado estrategias de ventas al menudeo por e-commerce?	X		X		X		
3	¿Considera Usted que los locales de venta están distribuidos en sitios estratégicos?	X		X		X		
4	¿Los pedidos de Importación se desarrollan considerando las características del producto requeridas por el cliente?	X		X		X		
5	¿Trabajan con un reporte de ventas detallados?	X		X		X		
6	¿Considera Usted que el seguimiento de los procesos se debe desarrollar?	X		X		X		
7	¿Se evalúan los resultados de las ventas al menudeo y distribución, anualmente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: ACTIVIDADES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Los lotes de telas en fardos de importación llegan con la calidad solicitada por la empresa?	X		X		X		
9	¿Los pedidos de importación llegan en la fecha acordada?	X		X		X		
10	¿El Agente de Aduana cumple sus funciones correctamente?	X		X		X		
11	¿Los documentos de importación son entregados al Agente de Aduana oportunamente?	X		X		X		
12	¿El despacho de aduana se realiza en el tiempo acordado?	X		X		X		
13	¿Toda mercadería llegada de la importación es distribuida en los almacenes ordenadamente?	X		X		X		
14	¿La mercadería entregada a clientes se efectúa en la fecha pactada?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PROCESOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿El pedido del cliente se aprueba rápidamente?	X		X		X		
16	¿El producto cumple las características ofrecidas al cliente?	X		X		X		
17	¿El pago del cliente se cumple en las fechas acordadas?	X		X		X		
18	¿La recepción de productos son en los horarios acordados?	X		X		X		
19	¿El almacenamiento de los productos son los modelos y llegada?	X		X		X		
20	¿La distribución de pedidos a clientes cumple una programación elaborada?	X		X		X		
21	¿Existe una supervisión semanal de los procesos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: MANTENIMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿Existe mantenimiento de equipos ordinarios y extraordinarios?	X		X		X		
23	¿Se tiene un manual de solicitud para mantenimiento de equipos?	X		X		X		
24	¿Existe una supervisión periódica de equipos?	X		X		X		
25	¿El personal de mantenimiento es calificado en sus procesos?	X		X		X		
26	¿El área de mantenimiento tiene un presupuesto adecuado a sus trabajos?	X		X		X		
27	¿La empresa adquiere equipos con un plan de renovación en corto plazo?	X		X		X		



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: PLANEACIÓN</b>							
1	¿Se analizan la calidad del servicio de clientes potenciales?	X		X		X		
2	¿Se ejecutan estrategias dentro de la empresa para poder cumplir con las metas y objetivos?	X		X		X		
3	¿Se ejecutan estrategias de comercialización del producto para captar clientes?	X		X		X		
4	¿Se realizan los procesos de control de entradas, salidas y saldos?	X		X		X		
5	¿Los presupuestos de gastos se ejecutan de acuerdo a lo programado por la empresa?	X		X		X		
6	¿Se evalúan los resultados?	X		X		X		
7	¿Se toman decisiones ante cualquier cambio de estrategias?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Se tiene definida una estructura organizacional?	X		X		X		
9	¿Todas las áreas de la organización se encuentran definidas?	X		X		X		
10	¿Existe coordinación entre las diversas áreas de la empresa?	X		X		X		
11	¿Existe una supervisión oportuna en la organización?	X		X		X		
12	¿Se encuentran determinadas las funciones del personal?	X		X		X		
13	¿Se cumplen los objetivos en la organización?	X		X		X		
14	¿Existen evaluaciones periódicas en la organización?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿La Dirección comunica los objetivos de la organización?	X		X		X		
16	¿Existe un programa de motivación al personal?	X		X		X		
17	¿La Dirección mantiene un liderazgo reconocido en la organización?	X		X		X		
18	¿La Dirección toma decisiones en forma oportuna?	X		X		X		
19	¿Existe una supervisión específica de la Dirección?	X		X		X		
20	¿Existe por parte de la Dirección, aprobación de necesidades y requerimientos?	X		X		X		
21	¿La Dirección demuestra una coordinación adecuada entre las diversas áreas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿Se controlan adecuadamente las actividades de la organización?	X		X		X		
23	¿Se comprueban los resultados de la organización?	X		X		X		
24	¿Se comunican oportunamente los resultados en la organización?	X		X		X		
25	¿Existe un seguimiento a todas las actividades administrativas?	X		X		X		
26	¿Existe una evaluación ordinaria de los resultados?	X		X		X		

27	¿El personal es evaluado según sus resultados?	X		X		X	
28	¿Se reportan oportunamente los resultados para mejora continua?	X		X		X	
29	¿Se consideran los aportes de los colaboradores para mejorar resultados?	X		X		X	
30	¿Las mejoras en el control administrativo se aplican inmediatamente?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. **EDWIN ARCE ALVAREZ**

**DNI: 23833025**

**Especialidad del validador:** **INVESTIGADOR**

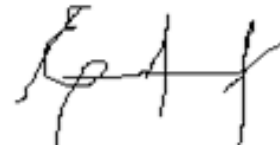
**Lima 19 de agosto del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
Edwin Arce Alvarez

DNI: 23833025

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**



ANEXO 10 – APROBACIÓN DE CUESTIONARIO – EXPERTO 2

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESOS OPERATIVOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA</b>							
1	¿Se planifican las importaciones de fardos de tela en calidad y colores requeridos por los clientes?	X		X		X		
2	¿Se han diseñado estrategias de ventas al menudeo por e-commerce?	X		X		X		
3	¿Considera Usted que los locales de venta están distribuidos en sitios estratégicos?	X		X		X		
4	¿Los pedidos de Importación se desarrollan considerando las características del producto requeridas por el cliente?	X		X		X		
5	¿Trabajan con un reporte de ventas detallados?	X		X		X		
6	¿Considera Usted que el seguimiento de los procesos se debe desarrollar?	X		X		X		
7	¿Se evalúan los resultados de las ventas al menudeo y distribución, anualmente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: ACTIVIDADES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Los lotes de telas en fardos de importación llegan con la calidad solicitada por la empresa?	X		X		X		
9	¿Los pedidos de importación llegan en la fecha acordada?	X		X		X		
10	¿El Agente de Aduana cumple sus funciones correctamente?	X		X		X		
11	¿Los documentos de importación son entregados al Agente de Aduana oportunamente?	X		X		X		
12	¿El despacho de aduana se realiza en el tiempo acordado?	X		X		X		
13	¿Toda mercadería llegada de la importación es distribuida en los almacenes ordenadamente?	X		X		X		
14	¿La mercadería entregada a clientes se efectúa en la fecha pactada?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PROCESOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿El pedido del cliente se aprueba rápidamente?	X		X		X		
16	¿El producto cumple las características ofrecidas al cliente?	X		X		X		
17	¿El pago del cliente se cumple en las fechas acordadas?	X		X		X		
18	¿La recepción de productos son en los horarios acordados?	X		X		X		
19	¿El almacenamiento de los productos son los modelos y llegada?	X		X		X		
20	¿La distribución de pedidos a clientes cumple una programación elaborada?	X		X		X		
21	¿Existe una supervisión semanal de los procesos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: MANTENIMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿Existe mantenimiento de equipos ordinarios y extraordinarios?	X		X		X		
23	¿Se tiene un manual de solicitud para mantenimiento de equipos?	X		X		X		
24	¿Existe una supervisión periódica de equipos?	X		X		X		
25	¿El personal de mantenimiento es calificado en sus procesos?	X		X		X		
26	¿El área de mantenimiento tiene un presupuesto adecuado a sus trabajos?	X		X		X		

27	¿La empresa adquiere equipos con un plan de renovación en corto plazo?	X		X		X	
28	¿Existe mantenimiento preventivo?	X		X		X	
29	¿El área de mantenimiento tiene herramientas modernas?	X		X		X	
30	¿Se controla el mantenimiento de equipos en un programa software?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: EDITH ROSALES DOMINGUEZ**

**DNI: 23703679**

**Especialidad del validador: .....Maestría en finanzas.....**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima 15 de JULIO del 2021**



**DRA. EDITH ROSALES DOMINGUEZ**

**23703679**

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: PLANEACIÓN</b>							
1	¿Se analizan la calidad del servicio de clientes potenciales?	X		X		X		
2	¿Se ejecutan estrategias dentro de la empresa para poder cumplir con las metas y objetivos?	X		X		X		
3	¿Se ejecutan estrategias de comercialización del producto para captar clientes?	X		X		X		
4	¿Se realizan los procesos de control de entradas, salidas y saldos?	X		X		X		
5	¿Los presupuestos de gastos se ejecutan de acuerdo a lo programado por la empresa?	X		X		X		
6	¿Se evalúan los resultados?	X		X		X		
7	¿Se toman decisiones ante cualquier cambio de estrategias?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Se tiene definida una estructura organizacional?	X		X		X		
9	¿Todas las áreas de la organización se encuentran definidas?	X		X		X		
10	¿Existe coordinación entre las diversas áreas de la empresa?	X		X		X		
11	¿Existe una supervisión oportuna en la organización?	X		X		X		
12	¿Se encuentran determinadas las funciones del personal?	X		X		X		
13	¿Se cumplen los objetivos en la organización?	X		X		X		
14	¿Existen evaluaciones periódicas en la organización?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿La Dirección comunica los objetivos de la organización?	X		X		X		
16	¿Existe un programa de motivación al personal?	X		X		X		
17	¿La Dirección mantiene un liderazgo reconocido en la organización?	X		X		X		
18	¿La Dirección toma decisiones en forma oportuna?	X		X		X		
19	¿Existe una supervisión específica de la Dirección?	X		X		X		
20	¿Existe por parte de la Dirección, aprobación de necesidades y requerimientos?	X		X		X		
21	¿La Dirección demuestra una coordinación adecuada entre las diversas áreas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿Se controlan adecuadamente las actividades de la organización?	X		X		X		
23	¿Se comprueban los resultados de la organización?	X		X		X		
24	¿Se comunican oportunamente los resultados en la organización?	X		X		X		
25	¿Existe un seguimiento a todas las actividades administrativas?	X		X		X		

26	¿Existe una evaluación ordinaria de los resultados?	X		X		X		
27	¿El personal es evaluado según sus resultados?	X		X		X		
28	¿Se reportan oportunamente los resultados para mejora continua?	X		X		X		
29	¿Se consideran los aportes de los colaboradores para mejorar resultados?	X		X		X		
30	¿Las mejoras en el control administrativo se aplican inmediatamente?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: EDITH ROSALES DOMINGUEZ**

**DNI: 23703679**

**Especialidad del validador: .....Maestría en finanzas.....**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima 15 de JULIO del 2021**



**DRA. EDITH ROSALES DOMINGUEZ**

**23703679**

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

ANEXO 11 – APROBACIÓN DE CUESTIONARIO – EXPERTO 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESOS OPERATIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA</b>							
1	¿Se planifican las importaciones de fardos de tela en calidad y colores requeridos por los clientes?	X		X		X		
2	¿Se han diseñado estrategias de ventas al menudeo por e-commerce?	X		X		X		
3	¿Considera Usted que los locales de venta están distribuidos en sitios estratégicos?	X		X		X		
4	¿Los pedidos de Importación se desarrollan considerando las características del producto requeridas por el cliente?	X		X		X		
5	¿Trabajan con un reporte de ventas detallados?	X		X		X		
6	¿Considera Usted que el seguimiento de los procesos se debe desarrollar?	X		X		X		
7	¿Se evalúan los resultados de las ventas al menudeo y distribución, anualmente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: ACTIVIDADES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Los lotes de telas en fardos de importación llegan con la calidad solicitada por la empresa?	X		X		X		
9	¿Los pedidos de importación llegan en la fecha acordada?	X		X		X		
10	¿El Agente de Aduana cumple sus funciones correctamente?	X		X		X		
11	¿Los documentos de importación son entregados al Agente de Aduana oportunamente?	X		X		X		
12	¿El despacho de aduana se realiza en el tiempo acordado?	X		X		X		
13	¿Toda mercadería llegada de la importación es distribuida en los almacenes ordenadamente?	X		X		X		
14	¿La mercadería entregada a clientes se efectúa en la fecha pactada?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PROCESOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿El pedido del cliente se aprueba rápidamente?	X		X		X		
16	¿El producto cumple las características ofrecidas al cliente?	X		X		X		
17	¿El pago del cliente se cumple en las fechas acordadas?	X		X		X		
18	¿La recepción de productos son en los horarios acordados?	X		X		X		
19	¿El almacenamiento de los productos son los modelos y llegada?	X		X		X		
20	¿La distribución de pedidos a clientes cumple una programación elaborada?	X		X		X		
21	¿Existe una supervisión semanal de los procesos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: MANTENIMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿Existe mantenimiento de equipos ordinarios y extraordinarios?	X		X		X		
23	¿Se tiene un manual de solicitud para mantenimiento de equipos?	X		X		X		
24	¿Existe una supervisión periódica de equipos?	X		X		X		
25	¿El personal de mantenimiento es calificado en sus procesos?	X		X		X		
26	¿El área de mantenimiento tiene un presupuesto adecuado a sus trabajos?	X		X		X		

27	¿La empresa adquiere equipos con un plan de renovación en corto plazo?	X		X		X	
28	¿Existe mantenimiento preventivo?	X		X		X	
29	¿El área de mantenimiento tiene herramientas modernas?	X		X		X	
30	¿Se controla el mantenimiento de equipos en un programa software?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra: **TERESA NARVAEZ ARANIBAR**        **DNI: 10122038**

**Especialidad del validador:** **INVESTIGADORA**

**SAN JUAN DE LURIGANCHO 20 DE AGOSTO DEL 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**DRA TERESA NARVAEZ ARANIBAR**

**DNI 10122038**

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: PLANEACIÓN</b>							
1	¿Se analizan la calidad del servicio de clientes potenciales?	X		X		X		
2	¿Se ejecutan estrategias dentro de la empresa para poder cumplir con las metas y objetivos?	X		X		X		
3	¿Se ejecutan estrategias de comercialización del producto para captar clientes?	X		X		X		
4	¿Se realizan los procesos de control de entradas, salidas y saldos?	X		X		X		
5	¿Los presupuestos de gastos se ejecutan de acuerdo a lo programado por la empresa?	X		X		X		
6	¿Se evalúan los resultados?	X		X		X		
7	¿Se toman decisiones ante cualquier cambio de estrategias?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Se tiene definida una estructura organizacional?	X		X		X		
9	¿Todas las áreas de la organización se encuentran definidas?	X		X		X		
10	¿Existe coordinación entre las diversas áreas de la empresa?	X		X		X		
11	¿Existe una supervisión oportuna en la organización?	X		X		X		
12	¿Se encuentran determinadas las funciones del personal?	X		X		X		
13	¿Se cumplen los objetivos en la organización?	X		X		X		
14	¿Existen evaluaciones periódicas en la organización?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿La Dirección comunica los objetivos de la organización?	X		X		X		
16	¿Existe un programa de motivación al personal?	X		X		X		
17	¿La Dirección mantiene un liderazgo reconocido en la organización?	X		X		X		
18	¿La Dirección toma decisiones en forma oportuna?	X		X		X		
19	¿Existe una supervisión específica de la Dirección?	X		X		X		
20	¿Existe por parte de la Dirección, aprobación de necesidades y requerimientos?	X		X		X		
21	¿La Dirección demuestra una coordinación adecuada entre las diversas áreas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿Se controlan adecuadamente las actividades de la organización?	X		X		X		
23	¿Se comprueban los resultados de la organización?	X		X		X		
24	¿Se comunican oportunamente los resultados en la organización?	X		X		X		
25	¿Existe un seguimiento a todas las actividades administrativas?	X		X		X		

26	¿Existe una evaluación ordinaria de los resultados?	X		X		X		
27	¿El personal es evaluado según sus resultados?	X		X		X		
28	¿Se reportan oportunamente los resultados para mejora continua?	X		X		X		
29	¿Se consideran los aportes de los colaboradores para mejorar resultados?	X		X		X		
30	¿Las mejoras en el control administrativo se aplican inmediatamente?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra: **TERESA NARVAEZ ARANIBAR**

**DNI:**    **10122038**

**Especialidad del validador:** **INVESTIGADORA**

**SAN JUAN DE LURIGANCHO 20 DE AGOSTO DEL 2021**



-----  
**DRA TERESA NARVAEZ ARANIBAR**

**DNI 10122038**

**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



INVERSIONES ALISMAR SAC

RUC: 20600719018

### AUTORIZACION DE TRABAJO

Por medio de la presente dejamos constancia que al Sr. José Martín Ojeda Farfán, identificado con DNI 09868602 y al Sr. Allery Augusto Chauchas Huamani, identificado con DNI 40721491, se le ha concedido la autorización para elaborar su informe de trabajo de suficiencia profesional, así como publicar los resultados en el repositorio de la institución universitaria.

Se expide la presente constancia para los fines que los interesados consideren conveniente.

Lima, 15 de mayo del 2021.



---

ALFREDO MAMANI GONZALO  
GERENTE GENERAL  
RUC: 20600719018