



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Estandarización de procesos y su influencia en el cumplimiento  
de objetivos de una empresa consultora, San Isidro, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Aldana Bances, Claudia Patricia (orcid.org/0000-0001-9790-6527)

**ASESOR:**

Dr. Burgos Vera, Óscar Augusto (orcid.org/0000-0002-1190-4270)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi hija y familia, que en todo momento me ha brindado su apoyo para la culminación de mis objetivos.

### **Agradecimiento**

A la empresa consultora, por permitirme realizar esta tesis, que aportaron un valor importante para la ejecución del mismo.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Tabla de Frecuencias de la Variable Independiente .....	19
Tabla 2.	Tabla de Frecuencias de la Variable Dependiente .....	19
Tabla 3.	Tabla de Prueba de Normalidad .....	20
Tabla 4.	Prueba de Hipótesis General .....	21
Tabla 5.	Prueba de Hipótesis Específica 1 .....	22
Tabla 6.	Prueba de Hipótesis Específica 2 .....	23
Tabla 7.	Prueba de Hipótesis Específica 3 .....	24

## **Resumen**

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la influencia de la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora. La metodología que se empleó fue: Tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo – explicativa causal y método hipotético deductivo. La población estuvo constituida por 50 colaboradores. La técnica que se utilizó para recoger los datos ha sido la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el estadístico RHO Spearman utilizando el programa SPSS y de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial y coeficiente de determinación; se ha determinado que existe influencia significativa de la variable independiente estandarización de procesos sobre la variable dependiente cumplimiento de objetivos.

Palabras clave: Estandarización, Cumplimiento, Procesos.

## **Abstract**

The general objective of the investigation has been to determine the influence of the standardization of processes in the fulfillment of objectives in the consulting company. The methodology used was: Applied type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, descriptive level - causal explanatory and hypothetical-deductive method. The population consisted of 50 collaborators. The technique used to collect the data was the survey and the instrument used was the questionnaire. According to the results obtained through the RHO Spearman statistic using the SPSS program and according to the descriptive and inferential analysis and coefficient of determination; It has been determined that there is a significant influence of the independent variable standardization of processes on the dependent variable compliance with objectives.

Keywords: Standardization, compliance, processes.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La estandarización permite evaluar los procesos de las actividades con el fin de cumplir objetivos dentro de los diferentes rubros empresariales en donde se va a desempeñar un factor importante en las empresas y organizaciones, reduciendo tiempos en actividades internas, y mejorando cada situación problemática que se presente en su momento, muchas de las organizaciones han sido rigurosas en sus parámetros de seguridad, costes y procesos para la mejora de los mismo.

Hernández & Espíndola (2020), quienes, en su investigación desarrollada en la industria de la manufactura en México, buscó determinar cuáles eran las técnicas utilizadas en los últimos 10 años (2010-2020) en la ejecución de los procesos de estandarización para la industria, en la cual manifestó que el contar con procesos estandarizados en una empresa, a veces resultan ser dificultosos, esto debido a las diversas operaciones a realizar para cumplir las metas trazadas. Por consiguiente, la realización de métodos de estandarización en el sector empresarial tiene como finalidad cumplir con lo planificado, además el crecimiento de la actualización e innovación de una mejora continua que permitirá el desarrollo de los procesos de estandarizados.

En el Perú, el 1.5 % de las empresas privadas no tienen un sistema de gestión de calidad por ende no cuentan con una estandarización de procesos dentro de sus organizaciones que le permitan cumplir con sus objetivos ya sea estos en corto, mediano y largo plazo. Esam (2019). Por esta razón podemos determinar que muchas de las empresas no regularizan sus métodos de trabajos ya sean operativos o administrativos en función de la mejora continua a fin de alcanzar sus cumplimientos trazados.

En el contexto social de estudio de la empresa consultora se catalogó que las variables de investigación son los siguientes: 1) Falta de regularización en sus procesos internos que le permita mejorar sus objetivos. 2) La falta de organización en la programación de actividades de la empresa. 3) La falta de cumplimiento de entregables a tiempo.

Por todo lo anterior, lo más importante es diagnosticar el impacto de las variables de investigación para encontrar alternativas de solución que aporten soluciones al campo de investigación y otros problemas de similar naturaleza.

Los problemas, general y específicos suscitados han sido los siguientes, General: ¿Cómo influye la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022? Específicos; 1. ¿Cómo influye el manual de proceso en el cumplimiento de objetivos la empresa consultora, San Isidro, 2022? 2. ¿Cómo influye la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022? 3. ¿Cómo influye la eficiencia en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022?

Para Hernández, R. & Mendoza, C. (2018) refiere que la justificación nos debe llevar al motivo que tiene nuestro estudio de investigación en donde menciona que toda investigación debe estar justificada y realizada con un propósito esencial que debe ser coherente para justificar la realización de esa investigación, es por ello que esta investigación La justificación teórica ha residido en la indagación de datos para poseer nociones detallados de la conexión de la variable de estandarización de procesos con el cumplimiento de variables. Del mismo modo, Formularemos hipótesis para futuras investigaciones y también lo justificaremos metodológicamente, ya que desarrollaremos un mecanismo que permitirá compilar la data necesaria para analizar, fijar con claridad la magnitud de la importancia de las variables. El razonamiento eficaz brindará la oportunidad de resolver problemas que surjan en la investigación y otros campos similares.

Los objetivos, general y específicos suscitados para la investigación han sido los siguientes, General: Determinar la influencia de la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022. Específicos: 1. Determinar la influencia de manual de proceso en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022. 2. Determinar la influencia de la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022. 3. Determinar la influencia de la eficiencia en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022.

Las hipótesis general y específicos suscitados para la investigación han sido los siguientes, General: Existe influencia de la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022. Específicos: 1. Existen influencia de manual de proceso en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022. 2. Existen influencia de la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022. 3. Existen influencia de la eficiencia en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora, San Isidro, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se han tenido en cuenta los artículos científicos de las variables los cuales fueron los siguientes: De acuerdo con Gutierrez, Chacon, Ricochagollan & Castañeda (2018), Su objetivo fue reducir el desperdicio de producción de equipos en un 10% de procesos dentro de la empresa. Y estandarizar procesos al utilizar herramientas de calidad. Utilizo métodos exploratorios y descriptivos para recopilar información sobre el proceso involucrado, revelando así qué equipo se probará. Realizo inspecciones para verificar el cumplimiento de los pasos de la lista de verificación, las condiciones de prueba y los parámetros. Comprobando que se utilizaran programas de calentamiento de moldes. Donde lo más valioso es incrementar la productividad haciendo el mejor uso posible de las materias primas seguir y adherirse a los manuales de trabajo a través de la estandarización de los procesos. De esa forma, se reflejará en la reducción de costos, que es, en última instancia. Así como ejecutar los acuerdos de calidad.

Salcedo, Roa & Fuente (2020), Su objetivo fue la falta en el proceso de estandarización, en donde puede convertirse en un problema grave en la organización, ya que puede atraer las siguientes consecuencias: productos no calificados en productos y/o servicios en el departamento de Columbia, cuyo objetivo es cubrir el problema de los que son: No estandarización. Comienza desde el diagnóstico hasta comprender el estado del proceso institucional y luego los archivos y programas de tiempo apropiados hasta el costo de medir y medir la gestión del índice, así como el costo del sistema de calidad. Después de usar la estandarización, se logra el tiempo ideal para cada operación realizada en el área. Además, el método PEF (modelos de prevención, evaluación y error) se utiliza para analizar la calidad y el costo de la agencia. En base a los resultados, se pueden hacer recomendaciones a las unidades colombianas identificando procesos que no agregan valor a las actividades en la región y aquellos que representan un alto riesgo para las operaciones de la agencia.

Fuentes, Cordero & Gómez (2020); Colombia, en su artículo de investigación tuvo como finalidad plantear una metodología basada en instrumentos de ingeniería para la estandarización de los procesos contables, donde se basa en el acoplamiento de diferentes materiales de ingeniería el cual le permitieron

implementar los siguientes pasos: Caracterización, modelización, gestión documentaria, medición de tiempos, indicadores y evaluación de impacto. Dando como resultado un método híbrido el cual le permitió implementar la estandarización en el proceso contable, se concluyó que la estandarización y acoplamiento del proceso en la gestión es apta al desarrollo de la gestión con características diferentes que no están acopladas a las diversas formas de estandarización tradicionales.

Estrada, Cortés & Gil (2017), Colombia; en su investigación, su objetivo era estandarizar las operaciones de secado por aspersion para producir aguacate en polvo utilizando un enfoque experimental. Por consiguiente, se analizaron dos variables relacionadas con la sucesión, el logro. Teniendo como éxito: Las mejores condiciones de proceso del aguacate triturado con las propiedades deseadas máximo y mínimo. Se concluyó que el tipo de preservación por aspersion fue una técnica efectiva para agregar valor a los aguacates y fue la variable independiente que tuvo mayor efecto en la calidad la palta triturada.

Alcayaga, Stieповich & González (2019): Chile, tuvieron como objetivo redactar un protocolo para estandarizar el proceso de extracción de órganos con base en la realidad chilena, utilizando el método de revisión bibliográfica y análisis del marco legal y regulatorio chileno. El proceso de obtención de órganos definido, que fue validado por los coordinadores locales, constaba de nueve etapas y 36 criterios. La concordancia de la opinión de los expertos fue alta y significativa (alfa de Cronbach > 0,8, p< 0,01). Se concluyo que el protocolo desarrollado y validado por el experto que describe el proceso de obtención permitirá la estandarización de un protocolo clínico que contribuya a la obtención exitosa de órganos a nivel nacional.

Villa (2021) tiene como objetivo determinar que la gestión pública e igual que sus dependencias cumplan con los objetivos establecidos, el ministerio de Agricultura, Ganadería, Riego, Pesca y Acuicultura registró el porcentaje más bajo de metas cumplidas, de las cuales solo se lograron 37. Concluyendo que todos los ejercicios observados en el ámbito social nos hacen comprender que la sociedad tiene necesidades ilimitadas que deben ser cubiertas y deben ser incluidas en el presupuesto.

Álvarez y Torres (2021); Chile, tuvieron como objetivo conocer su percepción sobre el logro de las metas curriculares de un programa de investigación de la carrera de medicina. El lugar de su investigación es cuantitativamente descriptivo, considerado un censo de egresados de 2018 aprobado en el único examen nacional de conocimientos en medicina. Como resultado, se lograron con alta frecuencia las metas extracurriculares de formación socio fisiológica, formación en disposición y protección de la salud y formación de un profesional ético, se concluyó que hay una evaluación positiva del logro de las metas del programa del proyecto de estudios de la carrera de medicina; sin embargo, aquellos con mayor frecuencia absoluta en los niveles de desacuerdo necesitan ser reforzados, mediante actividades que revelen aspectos psicosociales.

Los artículos científicos considerados como antecedentes nacionales de las variables son: Añorga & Becerra (2020); Trujillo, tuvieron como objetivo de estudio conocer en qué medida la aplicación de instrumentos de registro de cierta particularidad y estándares incide en los gastos operativos de la industria, en donde el estudio fue experimental con resultados cuantitativos que contribuyan al logro de la meta. Finalmente, existe un porcentaje medio de influencia directa sobre los costes como consecuencia de una reducción de 38,52, y también se obtienen participaciones porcentuales de la influencia indirecta: una reducción media ponderada del 37,19% por averías, reacondicionamientos, defectos y una reducción de 318.05 Incremento de la utilidad aplicando estas variables.

Flores & Núñez (2021); Lima, en su artículo se sostuvo a manera de objetivo especificar la dirección de procesos como parte de la renovación de la gestión pública. Su método consiste en realizar entrevistas a expertos en el modelo regulatorio actual. Se consideró que el modelo era engorroso y efectivo, pero los organismos públicos no lo están aplicando de acuerdo con las regulaciones aplicables. La gestión por procesos es gradual, en el estado se encuentra en un proceso de conocimiento y madurez; y que ante la falta de modernizar la gestión pública los procesos cobran mayor relevancia para implementar nuevos sistemas de mejora que afecten la calidad de los servicios públicos.

Huayllasco, Chávez, Peñafiel & Raymundo (2021); Lima, en su artículo se tuvo como objetivo los factores como la carencia de estandarización de procesos y los tiempos inactividad en las empresas, donde se propone el uso de LeanQRM como ejemplo de solución para optimizar el tiempo de entrega de los pedidos. Por tanto, la investigación realizada implementa un modelo orientado a aumentar la eficiencia en la zona de fabricación de la empresa examinada con el fin de mejorar el desempeño de las entregas puntuales. Los resultados sugieren un aumento de la entrega a tiempo de los pedidos en al menos un 1,5%.

Chira, Chucuya & Esquivel (2018); Chimbote, en su artículo se tuvo como objetivo normalizar el juicio de reparación de prensa extrusora a través del control estadístico en la empresa, donde se usó el método de diseño preexperimental, se utilizaron técnicas como de observación, cuestionario y análisis de documentos. Teniendo como resultado la gestión procesal de reparación de la prensa previa a la aplicación del control estadístico con el fin de observar los problemas existentes, los cuales son medidos por indicadores. También se ha establecido una nueva forma de trabajo para estandarizar el proceso para que los indicadores se puedan reevaluar y medir la diferencia. Diploma. El proceso se estandarizó con la ayuda de indicadores que permitieron medir la diferencia entre un antes y un después.

La teoría científica considera que las estrategias de mejora del desempeño de Pérez (2004) que tiene como base para la implementación de estrategias (PHVA). Es fundamental planificar e implementar decisiones estratégicas en base a todo el proceso y teniendo en cuenta los mejores intereses de la empresa. Asimismo, el autor mencionó su valor en el desarrollo de las empresas, donde lo importante es llevar a cabo de una manera correcta la planificación, control, ejecución, medición y mejora de las necesidades de las empresas.

Para Betancour & Vanegas (2017) Menciona el ciclo PHVA (verificar, hacer, planear, actuar), acreditado por el ciclo de Deming, cuyo enfoque es intensificar la relación entre los colaboradores y los procesos para producir productos permitiendo encontrar la vía más breve y segura para alcanzar las

expectativas resultados (eficiencia), utilización racional de los recursos (eficiencia) y mejoras basadas en las preferencias del cliente.

La aproximación conceptual a las variantes de estandarización de procesos es la siguiente: Arrogante, A. (2022) se refiere a la normalización de procesos, incluyendo la equivalencia de procedimientos o estándares (según manuales de procesos), que permite la automatización de tareas y la unificación de organizaciones que utilizan diferentes prácticas en un mismo proceso que garantiza la máxima seguridad y eficiencia, donde el factor tiempo es muy importante en la organización. Un concepto importante a tener en cuenta a la hora de estandarizar tareas por exigencias del mercado es el sistema de flujo de trabajo.

Martínez, A. (2014) menciona que la estandarización o normalización se conoce como el proceso de elaboración, uso y optimización de normas las cuales se dan en las diferentes actividades, ya sean estas de manera científica, industrial o económica, con el fin de especificarlas y renovarlas. La estandarización es siempre un mecanismo de coordinación, que proyectará su plena eficiencia. Donde se puede considerar como vital en las organizaciones porque mantiene las mismas condiciones o puede mejorar los resultados.

Ingrande, T. (2019) menciona que la estandarización se puede definir como uno de los pilares de la mejora continua cuyo objetivo es reducir la variabilidad de los procesos, documentando y capacitando a trabajadores sobre la mejor manera de llevar a cabo este proceso de manera que cumpla con la calidad, seguridad, entrega y costos. requerido por el mercado.

Los enfoques conceptuales del cumplimiento de objetivos son los siguientes: Acosta, R. (2020) menciona que el cumplimiento de objetivos o metas, pertenecen de una manera más específica en un plan estratégico de una empresa, el cual es desarrollada por cada área de la organización, asimismo estas deben ser precisas, medibles y realistas. Se pueden crear para las áreas, funciones y procesos. También puede haber objetivos específicos para los procesos financieros de las organizaciones y para los servicios. Cada organización decidirá donde poner sus objetivos de cumplimiento.

Ocampo, M. (2011) manifiesta que la comunicación interna entre gerencia y colaboradores es importante para el cumplimiento de objetivos, ya que la falta de apoyos de los mismos para su realización no permite cumplir con los plazos indicados como objetivos.

Thaller & Bravo (2021) menciona que se pueden crear metas de cumplimiento por áreas, funciones y procesos. También puede haber objetivos específicos para la gestión financiera de la empresa. Cada organización decidirá dónde establecer sus objetivos de cumplimiento, y estos deben ser consistentes con la política de cumplimiento.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

Ha sido aplicada; apoyado por Hernández, R. & Mendoza, C. (2018) quien afirmó que aborda el tema de clarificar el ambiente de aprendizaje.

##### **3.1.2. Diseño**

Ha sido no experimental de corte transversal; apoyado por Hernández, R. & Mendoza, C. (2018) Quienes definen el diseño no experimental son estudios realizados sin manipulación consciente de variables y en los que los fenómenos sólo se observan en sus medios naturales para analizarlos; también define que el estudio de corte transversal consiste en tener las pruebas in situ.

##### **3.1.3. Enfoque**

Ha sido cuantitativo donde Lerma (2016) menciona que la investigación cuantitativa se realiza formulando preguntas, objetivos y utilizando métodos estadísticos para recopilar información y validar todo el contenido del estudio. Faryadi (2019) se refiere a cualquier estudio cuantitativo que describa de forma detallada, numérica y sistemática a una población y los datos se cuantifiquen en porcentajes, la información generalmente se recopile a través de cuestionarios, y las respuestas de todos los participantes en dichos estudios se analicen e interpreten estadísticamente. Esto significa que más investigadores pueden replicar o incluso mejorar el estudio probando su confiabilidad.

##### **3.1.4. Nivel**

Ha sido descriptivo explicativa causal; esta visión se sustenta por Hernández, R. & Mendoza, C. (2018), quien afirma que la investigación descriptiva busca criterios específicos e importantes para cualquier situación que se explore. Además, describe las preferencias de un sector o región, que aún intentan atender los hechos físicos o sociales. Por la cual, está interesado en describir las causas y condiciones bajo las cuales ocurren los fenómenos, o por qué se relacionan dos o más variables.

### 3.1.5 Método

Ha sido hipotético deductivo lo que sustenta por Bernal (2010) sobre metodología de la investigación aboga por un enfoque de investigación hipotético-deductivo, que incluye el análisis del desarrollo de la calidad de las hipótesis y la voluntad de refutar o distorsionar dichas hipótesis de las que deben derivarse y enfrentar los hechos.

### 3.2. Variables y operacionalización

El estudio actual incluye la “estandarización de procesos” como una variable que definirá aún más las variables conceptualmente, operativamente, indicadores y métricas a desarrollar (ver anexo 1).

- **Definición conceptual: Variable independiente: Estandarización de procesos.**
- Arrogante, A. (2022) se refiere a la normalización de procesos, que implica la armonización de procedimientos o estándares (según manuales de procesos) que permitan automatizar tareas, y la armonización de procedimientos para organizaciones que utilizan diferentes prácticas para un mismo proceso. Garantiza la máxima seguridad y eficiencia donde el factor tiempo es muy importante en la organización. Un concepto importante a tener en cuenta a la hora de estandarizar tareas por exigencias del mercado es el sistema de flujo de trabajo.
- **Definición conceptual: Variable Dependiente: Cumplimiento de Objetivos**
- Acosta, R. (2020) menciona que el cumplimiento de objetivos o metas, pertenecen de una manera más específica en un plan estratégico de una empresa, el cual es desarrollada por cada área de la organización, asimismo estas deben ser precisas, medibles y realistas. Se pueden crear para las áreas, funciones y procesos. También puede haber objetivos específicos para los procesos financieros de las organizaciones y para los servicios. Cada organización decidirá donde poner sus objetivos de cumplimiento.

- **Definición operacional:** Se medirá la variable de acuerdo a las dimensiones o indicadores establecidos.

**Variable Independiente: Estandarización de Procesos**

**DIMENSIÓN 1: Unificación de procedimientos**

Es un instrumento de soporte en donde encontramos los criterios a seguir para la realización de las actividades del puesto y/o funciones determinadas en el área administrativa. (Gómez, 2001)

**DIMENSIÓN 2: Ejecución automatizada de tareas**

Da Silva, D. (2021) Cuando hablamos de automatización de procesos, nos enfocamos al uso de la tecnología para realizar tareas o procesos recurrentes dentro de una empresa. Esto ayuda a reducir costos, aumentar la eficiencia y agilizar procesos cada vez más complejos. Se refiere a la capacidad de un sistema tecnológico para realizar una variedad de tareas que originalmente realizaban los humanos. Esta automatización también controla; corrige y muestra el estado de los flujos de trabajo y las tareas; y genera un informe de todo el proceso.

**DIMENSIÓN 3: Eficiencia**

Barno, L. & Agnieszka, S. (2020) se refiere que ser eficiente consiste en usar de manera correcta los medios posibles para lograr un fin, teniendo claro los resultados de los materiales a utilizar.

**Variable Dependiente: Cumplimiento de Objetivos**

**DIMENSIÓN 1: Plan estratégico**

Gonzales, J. & Rodríguez, M. (2019) El principal diseño del plan tiene que ver con los objetivos corporativos en el cual contiene criterios realistas, analizando de manera macro y micro la empresa, teniendo como medios de acción enmarcadas en la visión, misión de manera que permitan obtener metas o propósitos en un futuro inmediato y a una cierta prolongación de tiempo.

**DIMENSIÓN 2: Objetivo medible**

Santander Universidades (2021) nos refiere que el tener una perspectiva clara, esta nos permitirá contabilizar, evaluar la dirección de las mismas, en caso de haber una observación podamos realizar las correcciones respectivas.

- **Indicadores de la Variable Independiente: Estandarización de Procesos.**

#### **Indicadores de Unificación de procedimientos**

##### **Normas**

Es una medida que regula las acciones de las personas en la sociedad, ya que todas están vinculadas a diversas clases de norma, siendo estas morales, religiosas, etc., del trato sociable y técnico. (García, V.,2018).

##### **Reglamentos**

Normas o reglas establecidas por las autoridades pertinentes lo cual las empresas lo desarrollan a un rango jerárquico superior, pero este tipo de norma goza un menor rango a las de la ley (Trujillo, E., 2021)

##### **Control**

Marcillo, M. Mero, E. Mercedes, M. Borja, F. Andrade, R. & Jaime, F. (2017) mencionan que el control es asegurarse de que los procesos tecnológicos estén funcionando correctamente. Desde una visión técnica, esto implica asegurar que las variables de proceso más importantes permanezcan dentro del rango de valores establecido.

#### **Indicadores de Ejecución automatizada de tareas**

##### **Tecnología:**

Para Bunge, M. (2002) se refiere al hecho de que la tecnología se utiliza para controlar o transformar cosas o procesos naturales o sociales. para manejar o innovar tanto en lo natural o social. La tecnología como proceso de combinar el conocimiento teórico de la ciencia tiene como propósito buscar la verdad y la tecnología cuyo propósito es ser útil. El propósito de la tecnología es encontrar verdades útiles.

##### **Seguimiento:**

Es la observación y sistematización del seguimiento en función a los recursos utilizados, objetivos cumplidos, en los tiempos previstos, el plan y sistemas para indicar como se viene avanzando en el propósito con el fin de realizar las mejoras o ajustes necesarios en la estrategia. (Quintero, 1995).

##### **Flujo de trabajo:**

Rodríguez, J. (2019) Se refiere a la implementación y utilización del modelo de flujo de trabajo, naciendo de la cantidad de datos indicado por

el sistema de la actividad diaria, la cual nos permite visualizar y detallar la salida de dinero de manera diaria, semanal, mensual, etc. con el fin de que los altos mandos tengan un mayor control de la data y puedan elegir las diferentes alternativas financieras.

### **Indicadores de Eficiencia**

#### **Uso óptimo de los recursos**

Es buscar la mejor de los recursos de la empresa, a fin de que esta logre resultados óptimos de mayor eficiencia y eficacia. Esto proporcionará tener una mejor efectividad en los objetivos que tienen cada área dentro de una empresa (Guerra. J.,2020)

#### **Uso óptimo del tiempo**

Flores, L. (2000) menciona que es importante en la metodología de trabajo de una empresa, dado que esta mejora la planificación de los procesos y tareas dentro del grupo de trabajo, identificando así las prioridades tanto en el entorno laboral como personal.

- **Indicadores de la Variable Dependiente: Cumplimiento de Objetivos**

#### **Indicadores de plan estratégico**

##### **Logros de objetivos**

Álvarez, M. (2020) Menciona que las actividades en las áreas de producción, servicios, ventas, etc., los objetivos se identifican de manera grupal o específica por departamento u empresa.

##### **Visión y misión**

Giner, F & Gil, M. (2014), menciona que la percepción es la razón de ser de la empresa y esta se da en un plazo corto, mientras que la visión es a donde quiere llegar la empresa y esta se da en un plazo mayor, cabe indicar que la visión también se encarga de difundir los valores de la organización.

#### **Indicadores de objetivo medible**

##### **Establecer criterios**

Está basada desde el punto de vista en donde se desarrolla los principios, normas y pautas criterios importantes para el desarrollo de ciertas actividades en donde se realizan mediciones acordes a los objetivos establecidos por la empresa.

## **Evaluación de progreso**

Simbrón, Tantaleán, Rivera & Suárez (2021) se refieren que dentro de un proceso de aprendizaje se toman en cuenta las evaluaciones educativas longitudinales ya que estas están orientadas a la retroalimentación. La valoración de un progreso se da de manera escrita y basado al conocimiento, ya que nos permite visualizar el dominio completo del tema.

- **Escala de medición**

Coronado, J. (2007) menciona que se logra una escala de medición ordinal si las observaciones se pueden poner en un orden relativo con respecto a la característica a evaluar, es decir, las categorías de datos se clasifican u ordenan de acuerdo con su característica especial. Se utilizarán instrumentos con escalas tipo Likert.

### **3.2.2 Matriz de operacionalización de las variables**

La matriz de operacionalización de las variables está comprendida en el anexo N°1

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Estuvo constituida por 50 colaboradores, los mismos que fueron objeto de análisis. Para Hernández et al. (2018), es el conjunto de una serie que están relacionadas de manera directa, de acuerdo a sus capacidades, particularidades.

- **Criterio de inclusión:** Para el estudio se incluyó a los colaboradores que se desempeñan en las áreas administrativa y operativa de la empresa consultora de San Isidro; conveniente a su conexión con el tema a investigar.
- **Criterio de exclusión:** Se excluyeron a los colaboradores del área de limpieza; porque no tienen conexión con la investigación. Asimismo, se excluyó a los colaboradores que no estaban disponible para la aplicación del instrumento.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra es 50 que se ha determinado para los colaboradores de la empresa consultora.

### **3.3.3. Muestreo**

La técnica de muestreo que se utilizo ha sido censal.

### **3.3.4. Unidad de análisis:**

Se consideró a los 50 colaboradores administrativos y operativos de la empresa consultora de San Isidro.

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

### **3.4.1 Técnica**

En lo que respecta a la técnica de recolección de datos, para la medición de la variable en estudio se utilizó la técnica de la encuesta. Según Westreicher (2020) menciona que las encuestas son una herramienta para recopilar información cuantitativa o cualitativa de una localidad.

### **3.4.2 Instrumento**

Para el instrumento de recopilación de datos fue el cuestionario correspondiente al método de encuesta. Para Hernández & Duana (2020) Al realizar una investigación, esta herramienta combina recursos o medios para ayudar a realizar una búsqueda, además, el uso de procedimientos de recolección de información es un segmento paso a paso que captura y transforma datos para enfocarse en información útil y sugerir conclusiones.

Por ello para la técnica de recolección que se empleo fue la encuesta a los 50 colaboradores de la empresa teniendo como instrumento el cuestionario de Google que fue constituido por ítems que midió la variable estandarización de procesos y cumplimiento de objetivos, a través de la escala de Likert: Totalmente desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, acuerdo y totalmente de acuerdo.

El mecanismo de validación será validado por expertos en la materia, por el cual van a verificar y analizar cada ítem de acuerdo a los indicadores

propuestos de la variable con el fin de poder realizar la prueba piloto y conocer la confiabilidad de dicho instrumento de validación.

Asimismo, la validez de los cuestionarios de esta encuesta es verificada por la evaluación de expertos que han examinado y expresado opiniones sobre la estructura de cada factor para descubrir su rigor y relevancia. Asimismo, se muestra la tabla 3.4.1 (ver anexo 3) una lista de especialistas en inspección de equipos validó el instrumento.

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante prueba piloto con 20 colaboradores de otra sede de la empresa y los resultados se procesaron utilizando la versión 26 del software estadístico SPSS. Para López (2018) la confiabilidad está referida al proceso mediante el cual se comprueba si los resultados son confiables o no al aplicarlo muchas veces en la misma muestra. Así mismo para Guevara (2017) hace referencia que mediante la validez se pretende medir cada una de las variables que están en estudio. Por otra parte, al fabricar un instrumento con el objetivo de medir una variable, es necesario aplicar una prueba piloto para determinar si la instrucción o elemento mide la variable para que se pueda alcanzar el objetivo a medir.

Adicionalmente, una vez recibidos los datos, se calcula la confiabilidad del instrumento mediante el estadístico alfa de Cronbach. Respecto a Galindo (2020), menciona que el alfa de Cronbach toma valores entre 0 y 1, donde 0 es confiabilidad cero y 1 es confiabilidad absoluta. Cita a George y Mallery (2003) quienes afirman que valores por debajo de 0,5 y 0,6 son pobres, valores entre 0,6 y 0,7 son débiles, valores de 0,7 y 0,8 son aceptables y valores de 0,8 y .9 están bien. un valor superior a 0,9 es excelente. Generalmente se consideran medidas confiables o instrumentos con altos valores de  $\alpha$  de Cronbach. Los rangos de alfa de Cronbach obtenido han sido de 0.860 se presentan en la tabla 3.4.2.(ver anexo5).

El resultado de la variable analizada en el Software estadístico SPSS 26, se determinó que el valor de alfa de Cronbach, que corresponde a la variable estandarización de procesos fue de 0.860 (Ver tablas 3.4.3 y 3.4.4), lo cual para la estimación del nivel de confiabilidad planteadas por Galindo (2020) que el instrumento es bueno, de acuerdo con el nivel de confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Los datos fueron recopilados de forma virtual porque la empresa realiza teletrabajo. Se hizo llegar el cuestionario Google forms a los colaboradores, lo cual se realizó en una fecha y hora conveniente para ellos y con la aceptación correspondiente de la empresa consultora, sede San isidro (ver anexo 4). Luego de la obtención de datos, se procedió a plasmarlos digitalmente en el programa Excel, obteniendo así la data que se trabajara. Finalmente se pudo obtener los resultados del estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método de análisis de datos fue estadística descriptiva según Gonzales, Escoto y Chávez (2017) manifiesta que mediante la estadística descriptiva se explica y se basa en datos recopilados. Además, Brownlee (2018) Por lo tanto, las estadísticas descriptivas muestran que usted mide las propiedades de una variable sin procesar los datos y usa números, tablas y gráficos para describir la información en su conjunto de datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio se realizó en consideración al Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo; Las secciones 15, 16 y 17 relacionadas con la política de derechos de autor y el plagio se incorporan por referencia. Además, se observaron los principios de buena fe, no maleficencia y autonomía de los participantes, y se mantuvo confidencial la identidad de los colaboradores participantes durante el estudio. En este sentido, la investigación se realiza de forma coherente y sostenible tanto con fines científicos como éticos.

Esta investigación fue realizada con la calidad ética de estándares nacionales e internacionales, con absoluta transparencia y la confidencialidad de identidad de cada colaborador que participó en esta investigación. Se efectuó con una encuesta virtual, enviada a través de Google y se confirma que cada respuesta permanece anónima para los propósitos de la encuesta. En ese sentido, esta investigación respeta varios aspectos, como la confidencialidad de datos, preservando la identidad de cada colaborador, debido a que se les informó

que esta investigación fue anónima. Fiabilidad, dado que las encuestas a los colaboradores se realizaron de buena fe.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Análisis descriptivo

##### 4.1.1. Tabla de frecuencias de la variable estandarización de procesos

Tabla 1. Tabla de Frecuencias de la Variable Independiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,9	1,9	1,9
	MEDIO	48	92,3	92,3	94,2
	ALTO	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Según los datos adquiridos de la encuesta efectuada a los colaboradores de la empresa que se visualiza en la tabla 1, referente a que si la empresa desarrolla la estandarización de procesos que agrupa las dimensiones: manual de proceso, ejecución de tareas y eficiencia, obteniendo como resultado: El 1.9% respondió bajo, 92.3% respondió medio, y por último el 5.8% respondió alto en aplicar la estandarización de procesos.

##### 4.1.2. Tabla de frecuencias de la variable cumplimiento de objetivos

Tabla 2. Tabla de Frecuencias de la Variable Dependiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	13,5	13,5	13,5
	MEDIO	44	84,6	84,6	98,1
	ALTO	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Según la data adquirida de la encuesta efectuada a los colaboradores de la empresa que se visualiza en la tabla 2, referente a que la empresa se desarrolla

el cumplimiento de objetivos que agrupa las dimensiones: plan estratégico y objetivo medible, obteniendo como resultado: El 13.5% respondió bajo, el 84.6% respondió medio y el 1.9% respondió alto en aplicar el cumplimiento de objetivos.

## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.1. Coeficiente de correlación, condiciones y reglas de decisión

Coeficiente de correlación

Tabla 3. Tabla de Prueba de Normalidad

Valores de coeficientes de correlación (anexo)

Siendo una muestra superior a 40 participantes, se utilizó el análisis estadístico de Kolmogorov-Smirnov, con la finalidad de saber si los datos se dan en una asignación normal. Los criterios son los siguientes:

*Prueba de normalidad de las variables Estandarización de procesos y Cumplimiento de objetivos - Kolmogorow-Smirnow*

Pruebas de normalidad Kolmogorow-Smirnow			
Variables	Estad.	gl	Sig.
Estandarización de procesos	,160	50	,000
Cumplimiento de objetivos	,110	50	,000

### Condiciones

- Sig. T = 5%
- Nivel de aceptación 95%,  $z=1.96$
- Ho: Hipótesis nula
- Ha: Hipótesis alterna

**Regla de decisión:**

a) Si la Sig. P > 0.05, entonces se acepta H0 y se rechaza la Ha

Si la Sig. P < 0,05, entonces se rechaza H0 y se acepta la Ha

**4.2.2 Prueba de hipótesis general: Existe influencia de la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en Empresa consultora, San Isidro, 2022.**

Ho: No existe influencia significativa de la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en Empresa consultora, San Isidro, 2022

Ha: Existe influencia significativa de la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en Empresa consultora, San Isidro, 2022

Tabla 4. Prueba de Hipótesis General

			Estandarización de procesos	Cumplimiento de objetivos
Rho de Spearman	Estandarización de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Cumplimiento de objetivos	Coeficiente de correlación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En relación con lo demostrado en la tabla 4 el RHO Spearman es 0.527; y la significancia bilateral es 0.000. Considerando la Tabla 4 está considerada como correlación positiva media; asimismo, de acuerdo con la regla de decisión Sig. P < 0,05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

**4.2.3. Prueba de hipótesis específica 1: Existen influencia de manual de proceso en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022.**

Ho: No existe influencia significativa del manual de proceso en el cumplimiento de objetivos en Empresa consultora, San Isidro, 2022

Ha: Existe influencia significativa del manual de proceso en el cumplimiento de objetivos en Empresa consultora, San Isidro, 2022

Tabla 5. Prueba de Hipótesis Específica 1

			Manual de proceso	Cumplimiento de objetivos
Rho de Spearman	Manual de proceso	Coeficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
		Cumplimiento de objetivos	,573**	1,000
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En referencia a lo demostrado en la tabla 5 el RHO Spearman es 0.573; y la significancia bilateral es 0.000. Considerando la Tabla 5 está considerada como correlación positiva media; asimismo, de acuerdo con la regla de decisión Sig. P < 0,05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

**4.2.4. Prueba de hipótesis específica 2: Existen influencia de la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022**

Ho: No existe influencia significativa de la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022

Ha: Existe influencia significativa de la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022

Tabla 6. Prueba de Hipótesis Específica 2

			Ejecución de tareas	Cumplimiento de objetivos
Rho de Spearman	Ejecución de tareas	Coeficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Cumplimiento de objetivos	Cumplimiento de objetivos	Coeficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

De acuerdo a lo demostrado en la tabla 6 el RHO Spearman es 0.595; y la significancia bilateral es 0.000. Considerando la Tabla 6 “Coeficiente de correlación” está considerada como correlación positiva media; asimismo, de acuerdo con la regla de decisión Sig.  $P < 0,05$ , por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

**4.2.5. Prueba de hipótesis específica 3: Existen influencia de la eficiencia en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022.**

Ho: No existe influencia significativa de la eficiencia en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022.

Ha: Existe influencia significativa de la eficiencia en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022.

Tabla 7. Prueba de Hipótesis Específica 3

		Eficiencia	Cumplimiento de objetivos
Rho de Spearman	Eficiencia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,353**
		N	50
	Cumplimiento de objetivos	Coefficiente de correlación	,590**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

En efecto a lo demostrado en la tabla 5 el RHO Spearman es 0.590; y la significancia bilateral es 0.000. Considerando la Tabla 7 está considerada como correlación positiva media; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $P < 0,05$ , por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

Prueba de regresión lineal simple

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,766 <sup>a</sup>	,586	,577	,362

a. Predictores: (Constante), Estandarización de proceso (Agrupada)

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio ha sido precisar la influencia de la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora; de acuerdo al análisis del resultado se ha determinado que existe influencia de la variable independiente en la variable dependiente.

Dicho resultado tiene relación con los investigadores Gutierrez, Chacon, Ricochagollan & Castañeda (2018), donde plantearon como objetivo disminuir en un 10% de los procesos de una máquina, aplicando la estandarizando los procesos y herramientas de calidad. Para ello, realizaron la recopilación de datos, utilizando técnicas exploratorias y descriptivas en los procesos involucrados. En consecuencia, se revisó las actividades mediante del checklist, tomando en cuenta las condiciones y los parámetros establecidos. Se efectuó pruebas de procesos en el calentamiento de moldes. Por lo tanto, es de suma interés es establecer niveles de productividad utilizando al máximo la materia prima, tomando en cuenta los manuales de trabajo y demás procedimientos, con ello se estará reduciendo los costos y mejorando la calidad, siendo este nuestro punto final de atención.

Además, los resultados están integrados con la teoría científica de las estrategias de mejora del desempeño de Pérez (2004) quien tiene como procedencia poner en marcha estrategias de mejora del desempeño (PHVA). Es fundamental planificar e implementar decisiones estratégicas en base a todo el proceso y teniendo en cuenta los mejores intereses de la empresa.

Así como también con los enfoques teóricos Arrogante, A. (2022) se refiere a la normalización de procesos que consiste en unificar mediante (manuales de proceso) los procedimientos o estándares que permiten la ejecución automatizada de tareas. Las empresas que tienen diferentes prácticas en sus procesos deben tener en cuenta que unificar sus procedimientos les ofrece una máxima seguridad y eficiencia en el tema del tiempo el cual es un elemento importante dentro de la corporación.

El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la influencia de manual de proceso en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora;

de acuerdo al análisis del resultado se ha determinado que existe influencia de manual de proceso con el cumplimiento de objetivos.

Dicho resultado tiene coherencia con los resultados de los investigadores de Añorga & Becerra (2020); Trujillo, tuvieron como objetivo de estudio conocer en qué medida la aplicación de instrumentos de control de calidad y estandarización de procesos incide en los gastos operativos de la industria, en donde el estudio fue experimental con resultados cuantitativos que contribuyan al logro de la meta. Finalmente, existe un porcentaje medio de influencia directa sobre los costes como consecuencia de una reducción de 38,52, y también se obtienen participaciones porcentuales de la influencia indirecta: una reducción media ponderada del 37,19% por averías, reacondicionamientos, defectos y una reducción de 318.05 Incremento de la utilidad aplicando estas variables.

Por ende, los resultados incluidos en la teoría científica de Betancour & Vanegas (2017) hacen referencia al ciclo PHVA (plan, do, check, act), ciclo de Deming, como un enfoque de gestión que pretende mejorar la relación entre. Personas y procesos que permitan encontrar la vía más breve y segura para lograr el resultado deseado (eficiencia), uso racional de los recursos (eficiencia).

Así como también con los enfoques teóricos de Ocampo, M. (2011) manifiesta que la comunicación interna entre gerencia y colaboradores es importante para el cumplimiento de objetivos, ya que la falta de apoyos de los mismos para su realización no permite cumplir con los plazos indicados como objetivos.

El objetivo específico 2 del estudio ha sido determinar la influencia de la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora; de acuerdo al análisis del resultado se ha determinado que existe influencia en la ejecución de tareas con el cumplimiento de objetivos.

Dicho resultado tiene coherencia con los resultados de los investigadores de Cordero & Gómez (2020); Colombia, en su artículo de investigación tuvo como finalidad plantear una metodología basada en instrumentos de ingeniería para la estandarización de los procesos contables, donde se basa en el acoplamiento de diferentes materiales de ingeniería el cual le permitieron

implementar los siguientes pasos: Caracterización, modelización, gestión documentaria, medición de tiempos, indicadores y evaluación de impacto. Dando como resultado un método híbrido el cual le permitió implementar la estandarización en el proceso contable, se concluyó que la estandarización y acoplamiento del proceso en la gestión es apta al desarrollo de la gestión con características diferentes que no están acopladas a las diversas formas de estandarización tradicionales.

Por ende, los resultados incluidos en la teoría científica de Betancour & Vanegas (2017) hacen referencia al ciclo PHVA (plan, do, check, act), ciclo de Deming, como un enfoque de gestión que pretende mejorar la relación entre. Personas y procesos que permitan encontrar la vía más breve y segura para lograr el resultado deseado (eficiencia), uso racional de los recursos (eficiencia).

Así como también con los enfoques teóricos de Thaller & Bravo (2021) menciona que se pueden crear metas de cumplimiento por áreas, funciones y procesos. También puede haber objetivos específicos para las estructuras financieras de las corporaciones y sus servicios. Cada organización decidirá dónde establecer sus objetivos de cumplimiento, y estos deben ser consistentes con la política de cumplimiento.

El objetivo específico 3 del estudio ha sido determinar la influencia de la eficiencia en el cumplimiento de objetivos en la empresa consultora; de acuerdo al análisis del resultado se ha determinado que existe influencia en la ejecución de tareas con el cumplimiento de objetivos.

Esta consecuencia, tiene coherencia con los resultados de los investigadores de Huayllasco, Chávez, Peñafiel & Raymundo (2021); Lima, en su artículo se tuvo como objetivo los factores como la carencia de estandarización de procesos y los tiempos inactividad en las empresas, donde se propone el uso de LeanQRM como ejemplo de solución para optimizar el tiempo de entrega de los pedidos. Por tanto, la investigación realizada implementa un modelo orientado a aumentar la eficiencia en la zona de fabricación de la empresa examinada con el fin de mejorar el desempeño de las entregas puntuales. Los resultados sugieren un aumento de la entrega a tiempo de los pedidos en al menos un 1,5%.

Además, los resultados están comprendidos con la teoría científica de La teoría científica considera para la investigación la teoría de las estrategias de mejora del desempeño Para Betancour & Vanegas (2017) menciona que el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar), conocido como el ciclo Deming, es un proceso que pretende mejorar la relación entre personas y procesos, el cual permite gestionar el camino más seguro y así poder alcanzar los resultados deseados (eficacia), haciendo el uso lógico del recurso (eficiencia) y para aplicar las mejoras continuas de acuerdo a las expectativas del cliente.

Así como también con los enfoques teóricos de Martínez, A. (2014) menciona que la estandarización o normalización se conoce como el proceso de elaboración, uso y optimización de normas las cuales se dan en las diferentes actividades, ya sean estas de manera científica, industrial o económica, con el fin de especificarlas y renovarlas. La estandarización es siempre un mecanismo de coordinación, que proyectará su plena eficiencia. Donde se puede considerar como vital en las organizaciones porque mantiene las mismas condiciones o puede mejorar los resultados.

La hipótesis general planteada fue que la estandarización de procesos tiene un efecto en el logro de objetivos; para acreditar esta hipótesis se realizó una prueba estadística, resultando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.527 para RHO; significancia bilateral 0.000. Como se muestra en la Tabla 4, el "coeficiente de correlación" se considera moderadamente positivo; también bajo la regla de decisión Sig.  $P < 0,05$ ,  $H_0$  rechazado,  $H_a$  aceptado. Por lo tanto, la hipótesis propuesta se confirmó como correcta. Este resultado es consistente con los de los investigadores; por tanto, la variable independiente afecta a la variable dependiente.

La hipótesis específica 1 es que existe una influencia del manual de procesos para alcanzar las metas de la consejería; para acreditar esta hipótesis se realizó una prueba estadística y el coeficiente de correlación de Spearman para RHO fue de 0.573; la significación bilateral fue 0,000. Como se muestra en la Tabla 5, se considera moderadamente correlacionado positivamente; respectivamente según la regla de decisión Sig.  $P < 0,05$ , se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_a$ . Por lo tanto, las suposiciones realizadas han demostrado ser

correctas y el manual de procesos tiene un efecto positivo en el éxito de los objetivos.

La hipótesis específica 2 es que el cumplimiento de las tareas de la firma consultora es importante para el logro de la meta; para acreditar esta hipótesis se realizó una prueba estadística y los resultados mostraron que el coeficiente de correlación de Spearman de RHO fue de 0.595; la significación bilateral fue de 0,000. Como se muestra en la Tabla 6, esto se considera una correlación moderadamente positiva; respectivamente según la regla de decisión Sig.  $P < 0,05$ , se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_a$ . Así, se ha comprobado que la hipótesis propuesta es correcta, y por tanto la realización de la tarea tiene un efecto positivo en la consecución de la meta.

La hipótesis específica 3 es que existe un efecto sobre la efectividad en el proceso de consecución de las metas de la consejería; para acreditar esta hipótesis se realizó una prueba estadística y el resultado mostró que el coeficiente de correlación de Spearman de RHO fue de 0.590; la significación bilateral fue de 0,000. Como se muestra en la Tabla 7, se considera moderadamente correlacionado positivamente; respectivamente según la regla de decisión Sig.  $P < 0,05$ , se rechazó  $H_0$ , se aceptó  $H_a$ . Así, se confirmó que la hipótesis propuesta era correcta y, por lo tanto, tuvo un impacto en la efectividad del logro de la meta.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Para el objetivo general se ha evidenciado con los datos estadísticos que existe influencia en la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos.
- Respecto al objetivo específico 1 del estudio se ha demostrado que existe influencia de manual de proceso en el cumplimiento de objetivos.
- Objetivo específico 2 del estudio indica que existe influencia de la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos.
- Y por último el objetivo específico 3 del estudio se ha evidenciado que existe influencia de la eficiencia en el cumplimiento de objetivos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

7.1 Respecto al principal hallazgo de la estandarización de procesos y cumplimiento de objetivos. Se recomienda al administrador realizar el monitoreo de la aplicación Odo Proyectoon con el fin de establecer un seguimiento de entrega en función a la mejora continua de procesos.

7.2 Respecto al principal hallazgo del manual de proceso en el cumplimiento de objetivos. Se sugiere revisar continuamente el manual operativo y funcional proporcionado y promover su distribución entre los trabajadores para que su contenido sea conocido por todos y sea más fácil de poner en práctica.

7.3 Respecto al principal hallazgo de la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos. Se recomienda la certificación de las normativas 9001:2015, ISO 45001 e ISO 14001; Esto elevará el nivel de calidad y ampliará el mercado.

7.4 Respecto al principal hallazgo de la eficiencia en el cumplimiento de objetivos. Se recomienda para cumplir con el objetivo de impulsar la claridad y eficacia en los contratos de servicios, la estandarización requiere de criterios específicos para que las organizaciones con los estándares de una homologación que nos indican que dichas compañías cuentan con un proceso óptimo de estandarización.

## REFERENCIA

Acosta, R. (2020), *Cumplimiento de objetivos o metas en un plan estratégico de una empresa*. Editorial Díaz de Santos: España.

Acosta Rodríguez, G. A., Pablo Arias, J., & Acosta Chinchilla, J. M. (2021). Estandarización del proceso de extracción de aceite de *Mauritia flexuosa* del Guaviare, Colombia. *Revista Colombiana de Investigaciones Agroindustriales*, 8(2), 1–14. <https://doi.org/10.23850/24220582.3249>

Arrogante A. (2018). Organización de eventos empresariales. Ediciones Paraninfo.

[https://books.google.com.pe/books?id=npBXDwAAQBAJ&pg=PA92&dq=estandarizaci%C3%B3n+y+mejoramiento+de+procesos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjRx8\\_86LvzAhWwJrkGHToZCtsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=estandarizaci%C3%B3n%20y%20mejoramiento%20de%20procesos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=npBXDwAAQBAJ&pg=PA92&dq=estandarizaci%C3%B3n+y+mejoramiento+de+procesos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjRx8_86LvzAhWwJrkGHToZCtsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=estandarizaci%C3%B3n%20y%20mejoramiento%20de%20procesos&f=false)

Alcayaga, Stiepovich y González (2019). Diseño de una propuesta de protocolo de estandarización y gestión de calidad para el proceso de procuramiento de órganos. SciELO Chile. Recuperado de: [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CL\\_0224b287bb4bfd859c2c93e2c21123](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CL_0224b287bb4bfd859c2c93e2c21123)

Alcayaga Droguett, R., Stiepovich Bertoni, J., & González Fuenzalida, F. (2019). [Proposal of a management and standardization protocol for organ procurement in Chile]. *Revista Médica de Chile*, 147(3), 296–304. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872019000300296>

Añorga & Becerra (2020). influencia de la aplicación de herramientas de control de calidad y la estandarización de procesos en los costos operativos de las empresas”: una revisión de la literatura científica entre los años 2007–2019. Recuperado de: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26266/A%c3%b1agora%20Gonzales%20Ana%20Paula\\_Becerra%20lparraguirre%20Andres%20Josue.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26266/A%c3%b1agora%20Gonzales%20Ana%20Paula_Becerra%20lparraguirre%20Andres%20Josue.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Barno, L. Agnieszka, S. (2020). *Eficiencia y productividad en arquitectura*. Los Libros De La Catarata.

[https://books.google.com.pe/books?id=JHIJEAAAQBAJ&dq=eficiencia+con+ceptos&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=JHIJEAAAQBAJ&dq=eficiencia+con+ceptos&source=gbs_navlinks_s)

Benito Baene, D. C., Samacá Zamora, J. S., & Fuentes Rojas, E. Á. (2019). A hybrid methodology based on engineering tools for process standardization in accounting. *Ingeniería Solidaria*, 15(28), 1–27. <https://doi.org/10.16925/2357-6014.2019.02.05>

Betancour F. & Vanegas C. (2017). Gestión de los riegos en el trabajo. Edición SAXO: Colombia

BrMcPeak, B (2019). Gestión Del Tiempo: Aprende Cómo Aumentar Tu Productividad. Babelcube Inc. [https://books.google.com.pe/books?id=EeSTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+tiempo&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20tiempo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EeSTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+tiempo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20tiempo&f=false)

Cosmo, J (2020). Gestión y planificación del tiempo. Editorial Elearning, S.L. [https://books.google.com.pe/books?id=9UbiDwAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+tiempo&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=9UbiDwAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+tiempo&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Chira, Chucuya & Esquivel (2018). Control Estadístico para la estandarización del proceso de reparación de prensas extrusoras en la Empresa de Ingeniería y Montaje S.A.C. Revistas Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/968>

Da silva, D. (20 enero 2021). Automatización de procesos y sus beneficios. *Blog de Zendesk*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/automatizacion-de-procesos/>

De Miguel Barbero, C., Rius Soler, A., Avellanet Viladomat, M., Martínez Roldan, J., & García Cuyàs, F. (2018). Reingeniería de Procesos Asistenciales entorno al Diccionario Clínico Digital: Estandarización de procesos de enfermería. *Agora de Enfermería*, 22(1), 28–31.

Estrada E, Cortés M. Gil J. (2017) Guacamole Powder: Standardization Of The Spray Drying Process. revista de la facultad de ciencias farmacéuticas y alimentarias. VOL 24. Recuperado de

<https://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=30&sid=4b8f8695-7497-44f1-aa73-987d3e926459%40sessionmgr4006>

Escoto, M. y Chávez, J. (2017). Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud. México, Primera edición.

Fernández Lloret, M. V., Antúnez Saiz, V. I., & Delgado Fernandez, M. (2021). Importancia estratégica del desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad e Innovación en el sector biotecnológico y farmacéutico cubano. *Folletos Gerenciales*, 25(1), 1–17. Recuperado de: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=151163563&lang=es&site=ehost->

Fernández Rodríguez, V., Silva García, L., Guerra Martín, M., Pont Delgado de Cos, C., Delgado Marín, M., Milan Bravo, F., . . . Del Castillo Torres, L. (2006). Cuerpo Técnico Escala de Diplomados en Salud Pública, opción enfermería, de la administración regional de Murcia. España: Editorial Mad SL. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=AsqHn2deA9wC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Gutierrez-Cortes, M., CHACON-OLIVARES, M., RICO-CHAGOLLÁN, M., & CASTAÑEDA-CANALES, M. (2018). Estandarización de procesos, para la reducción de SCRAP en una empresa dedicada a la fabricación de tornillos para el sector automotriz. *Revista de Operaciones Tecnológicas*. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/taiwan/research\\_journals/Operaciones\\_Tecnologicas/vol2num6/Revista\\_de\\_Operaciones\\_Tecnol%C3%B3gicas\\_V2\\_N6\\_3.pdf](https://www.ecorfan.org/taiwan/research_journals/Operaciones_Tecnologicas/vol2num6/Revista_de_Operaciones_Tecnol%C3%B3gicas_V2_N6_3.pdf)

Flores, L. (2000). Gestión del tiempo. UNMSM. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9991/9207>

Flores & Núñez (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de investigación científica y tecnológica Alpha*. VOL. 2 n. 3 Recuperado de: <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54/47>

- Fuentes, Cordero & Gómez (2020) Estandarización de procesos administrativos del área de gestión humana, seguridad y salud en el trabajo en una entidad oncológica, *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, Vol. 7, pág. 77-93. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a85>
- Galindo, E. (2020) *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología*. Primera edición, Editorial área de innovación y desarrollo, S.L.
- Huayllasco D. Chávez E. Peñafiel C. Raymundo C. (2021). Lean Manufacturing Model of Production Management Make to Order Based on QRM to Reduce Order Delivery Times in Metal-Mechanical SMEs. Scopus. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85115631725&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=6f23771609e00455f13aeb5ca176f516&sot=b&sdt=b&sl=23&s=AUTHOR-NAME%28Huayllasco%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Helen Carvalho, P., Migliato, V. C., & Terra Argoud, A. R. T. (2021). Padronização Da Coleta De Informações Para a Plataforma Sucupira Pelos Programas De Pós-Graduação Por Meio Da Gestão Por Processos. *RBPG. Revista Brasileira de Pós-Graduação*, 17(37), 1–18.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. <https://cutt.ly/OiOQaLk>
- Hernández S, & Duana D. (2020) Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Publicación semestral, Vol.9, No. 17 Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Ingrande T. (29 de abril de 2019). Estandarizar: trabajar de forma organizada y controlada. [en línea]. Disponible en <http://kailean.es/estandarizar-trabajar-deforma-organizada-y-controlada>.
- Ivarez-Risco, A., Mlodzianowska, S., Savio, A. A. D., Garay, B. D., Aranibar, M. T. N., & Peñaherrera-Sánchez, E. (2022). Status of management of children's vaccine supply chain in Peru. *Revista Cubana de Farmacia*, 55(1), 1–20.

- Loishyn, A. A., Tkach, I. M., Liashenko, I. O., Zinchenko, A., & Lobanov, A. A. (2019). Research of main international approaches for risk management process's standardization in the context of internal control standardization in the Armed Forces of Ukraine and providing national security. *Revista Espacios*, 40(20), 1–8.
- López, J. (09 de octubre, 2019). Población estadística. Economipedia.com Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- López, A. (2018). Técnico superior sanitario de radiodiagnóstico. Madrid: Editorial Cep.
- Marcillo, et at. (2017). *Elementos básicos del control de procesos*. 3Ciencias. [https://books.google.com.pe/books?id=n-Y7DwAAQBAJ&dq=control&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=n-Y7DwAAQBAJ&dq=control&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Martínez, A. (2014) La estandarización de los procesos: garantía de éxito industrial. Alborum <https://books.google.com.pe/books?id=iLrxAwAAQBAJ&pg=PT88&dq=Estandarizaci%C3%B3n+de+procesos+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOIPbh4ejzAhVPIrkGHeFHBjIQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q=Estandarizaci%C3%B3n%20de%20procesos%20concepto&f=false>
- Montoya de González, B. A., Argueta, M., Aldana, J., & Teresa Castellanos, M. (2019). “Estandarización del proceso de obtención de apitoxina, para el cumplimiento de requisitos de exportación.” *Masferrer Investiga: Revista Científica de La Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer*, 9(4), 46–58.
- Pacheco, J. (2017). Estandarización de procesos: todo lo que se necesita saber.
- Puchue, A. (2016). Coaching para la efectividad organizacional: Modelos, técnicas y ejemplos de aplicación. Ediciones UC: [https://books.google.com.pe/books?id=FJ1TDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FJ1TDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Recalde, M. (2021). Indexicalidad, gentrificación lingüística y desigualdad social en el proceso de estandarización del gallego. *International Journal of the Sociology of Language*, 2021(271), 167–194. <https://doi.org/10.1515/ijsl-2020-0012>

- Rodriguez, R. (2018). Planificación Estratégica. Clube de Autores. [https://books.google.com.pe/books?id=HSh6DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=HSh6DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Saraiva, H. I. B., Alves, M.-C. G., & Gabriel, V. M. S. (2020). The Pioneering Accounting Standardisation and Harmonisation Process in Portugal: Accounting in the Insurance Sector between 1907 and 1999. *De Computis*, 17(1), 98–118. <https://doi.org/10.26784/issn.1886-1881.v17i1.375>
- Sanches Silva, L., Nunes Fenzke, M., Pombo Pinto Brotto, B. R., Pires Fônsaca, C. R., D'Almeida Miranda, F. M., & Gonçalves Wolff, L. D. (2022). Boas Práticas Na Infusão De Quimioterápico Antineoplásico E a Liderança Do Enfermeiro: Revisão Integrativa. *Revista Científica de Enfermagem - RECIEN*, 12(37), 485–498. <https://doi.org/10.24276/rrecien2022.12.37.485-498>
- Tiziana & Ingrande ([29 de abril de 2019]). Estandarizar: trabajar de forma organizada y controlada. Kailean consultores. <http://kailean.es/estandarizar-trabajar-deforma-organizada-y-controlada>.
- Uribe, M. (2017). Gerencia del servicio. 3a. Edición: Alternativa para la competitividad. Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?id=2TOjDwAAQBAJ&pg=PA61&dq=Ciclo+PHVA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiot-HzvsbzAhVLILkGHTikCLkQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=Ciclo%20PHVA&f=false>
- Vallejo, G. (2018). *Re-evolución en el servicio: La transformación del servicio al cliente en el siglo XXI*. Grupo Editorial Colombia. <https://books.google.com.pe/books?id=xFhUDwAAQBAJ&pg=PT46&dq=SERVICIO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjuwrPFhMjzAhVZGrkGHYHzDiwQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=SERVICIO&f=false>
- Vázquez Bautista, E., & Huerta Mora, I. R. (2018). Estandarización Del Proceso De Deshidratación Utilizando Métodos Combinados Osmóticoconvectivo De Calabacita Italiana Para La Obtención De Un Producto Semi-Procesado. *Revista Ciencia Administrativa*, 80–93.

Westreicher, G. (23 de febrero, 2020). Encuesta. Economipedia.com  
<https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>

## ANEXO

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EN LA EMPRESA BLUE OPS S.A.C, SAN ISIDRO, 2022						
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Estandarización de procesos	La estandarización de tareas y procesos consiste en unificar (bajo manuales de proceso) los procedimientos o estándares que permitan la ejecución de tareas de manera automatizada, proporcionando la máxima seguridad y eficiencia, y donde el factor tiempo juega un papel muy importante (Arrogante, 2018. Pg. 92).	se medirán las variables de acuerdo a las dimensiones o indicadores establecidos	manual de proceso	normas	Los colaboradores son influenciados por las normas de la empresa de manera personal	Likert: Ordinal  1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo 3 = Indiferente 4 = En desacuerdo 5 = Totalmente en desacuerdo
					Se encuentra conforme con las normas impuestas por la empresa	
					En la entidad existen las normas para estandarizar los procesos y procedimientos	
				reglamentos	Los colaboradores tienen conocimientos sobre las reglas de la empresa	
					La empresa tiene reglamentos que controlan los procesos y procedimientos administrativos	
					control	
			Se encuentra conforme con las obligaciones y funciones respecto al control interno			
			El manual del proceso describe todos los procesos y procedimientos de la empresa para una mejor atención al cliente			
			ejecución de tareas	Tecnología	La empresa ejecuta de manera automatizada el uso de la tecnología	
					Estás de acuerdo con la implementación del software Odoo Proyecto,	
				Seguimiento	El software que se emplea para el seguimiento de tareas es eficiente	
					Los colaboradores cuentan con un sistema de organización para los procesos administrativos	
				Flujo de trabajo	La implementación y utilización del modelo de flujo de trabajo permite visualizar y detallar un mayor control de la información	
					Existe un ambiente laboral donde el trabajo fluya de manera óptima	
			eficiencia	Optimización Recursos	En la empresa existe flujograma de trabajo que permite identificar la estandarización de procesos	
Los colaboradores son eficientes con las actuales herramientas que utilizan en sus procesos						
Uso óptimo de tiempo	En la empresa los colaboradores implementan normas para gestionar la actividad administrativa					
	La metodología de trabajo mejora la planificación de los procesos y tareas dentro del grupo de trabajo					
Con el fin de mejorar el uso óptimo de tiempo se permite innovar en el puesto de trabajo						
En la empresa los colaboradores usan de manera óptima el tiempo al tener estandarizado los procesos y procedimientos						

cumplimiento de objetivos	El cumplimiento de objetivos o metas, pertenecen de una manera más específica en un plan estratégico de una empresa, el cual es desarrollada por cada área de la organización, asimismo estas deben ser precisas, medibles y realistas. Acosta, R. (2020)		Plan estratégico	logros de objetivos	¿Está de acuerdo con los objetivos impuestos por la empresa?	Likert: Ordinal 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo 3 = Indiferente 4 = En desacuerdo 5 = Totalmente en desacuerdo
					Conoces los objetivos generales de la empresa para este año	
					La empresa para lograr los objetivos debe implementar normas ISO y SST	
					Conoces los objetivos de tu área de trabajo para este año	
				Visión y misión	Los colaboradores cuentan con herramientas y conocen los procesos para el logro de objetivos	
					Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	
					La misión de la empresa permite innovar procesos que ayuden a corto plazo	
					¿Te identificas con la cultura organizacional de la empresa?	
			Objetivo medible	establecer criterios	La empresa está cumpliendo ¿Con los objetivos propuestos?	
					Los colaboradores tienen claro la visión y la misión de la empresa	
					La empresa cuenta con criterios establecidos para el desarrollo y entrega de la gestión documentaria	
					Conoces cuales son los criterios para el desempeño de tu actividad	
					Considera que los gerentes establecen criterios para lograr los objetivos	
				evaluación de progreso	Estás de acuerdo con los criterios que se emplean en el cumplimiento de objetivos	
					Consideras que los criterios con los que se miden los resultados cumplen con los objetivos	
					La empresa proporciona los medios para la medición de indicadores	
					Está de acuerdo con las mediciones de evaluación mensual	
				La empresa cumple con un estándar para la evaluación de sus proyectos		
				Tengo la plena seguridad de que la empresa se preocupa por que los colaboradores logren sus objetivos		
				La empresa cuenta con indicadores de evaluación que miden el proceso de las actividades		

**Anexo 1.1. Matriz de consistencia**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable(X): Estandarización de procesos				
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
¿Como influye la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en Empresa consultora, San Isidro, 2022?	Determinar la influencia de la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en Empresa consultora, San Isidro, 2022.	Existe influencia de la estandarización de procesos en el cumplimiento de objetivos en Empresa consultora, San Isidro, 2022.	manual de proceso	normas	1 al 3	Likert: Ordinal  1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo 3 = Indiferente 4 = En desacuerdo 5 = Totalmente en desacuerdo	
				reglamentos	3 al 5		
			control	6 al 8			
			ejecución de tareas	Tecnología	9 al 10		
				Seguimiento	11 al 12		
				Flujo de trabajo	12 al 15		
(a) ¿Cómo influye el manual de proceso en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022?	(a) Determinar la influencia de manual de proceso en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022	(a) Existen influencia de manual de proceso en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022	eficiencia	Optimización Recursos	16 al 17		
(b) ¿Cómo influye la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022?	(b) Determinar la influencia de la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022	(b) Existen influencia de la ejecución de tareas en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022		Uso óptimo de tiempo	18 al 20		
(c) ¿Cómo influye la eficiencia en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022?	(c) Determinar la influencia de la eficiencia en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022	(c) Existen influencia de la eficiencia en el cumplimiento de objetivos Empresa consultora, San Isidro, 2022	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable(X): Cumplimiento de objetivos				
			Plan estratégico	logros de objetivos	21 al 25		
				visión y misión	26 al 30		
			Objetivo medible	establecer criterios	30 al 35		
				evaluación de progreso	35 al 40		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias estadísticos.  INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.	
<p><b>TIPO:</b> Básico.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético, Deductivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p> <p><math>O_x</math> / <math>\updownarrow</math> <math>M</math> \ <math>r</math> <math>O_y</math></p> <p>M=muestra  <math>O_x</math> y <math>O_y</math>= observaciones en cada variable  r= correlaciones en cada variable</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b>60 colaboradores de la empresa Blue OPS S.A.C</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> muestra no probabilística, estratificada, aleatoria simple.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 20 colaboradores de la empresa Blue OPS S.A.C</p> <p>Fórmula de la Muestra:</p>	<p><b>Variable X:</b> Estandarización de procesos <b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> López (2019)</p> <p><b>Estructura.</b> Está conformada por 20 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son:  normas  reglamentos  control  Tecnología  Seguimiento  Flujo de trabajo  Optimización Recursos  Uso óptimo de tiempo</p> <p><b>Variable X:</b> Cumplimiento de objetivos  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario  <b>Estructura.</b> Está conformada por 20 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son:  logros de objetivos  visión y misión  establecer criterios  evaluación de progreso</p>	$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>	<p>Likert: Ordinal</p> <p>1 = Totalmente de acuerdo  2 = De acuerdo  3 = Indiferente  4 = En desacuerdo  5 = Totalmente en desacuerdo</p>

## Anexo 2.

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EMPRESA CONSULTORA

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada “Estandarización de procesos y su influencia en el cumplimiento de objetivos en la empresa Blue OPS S.A.C, San isidro, 2022.” por ello se le solicita responda con veracidad los siguientes enunciados.

INSTRUCCIONES: Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI ( ) No ( ) Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una X de acuerdo a su criterio o lo que considere conveniente.

Nº	DIMENSIONES / ítems	5 Totalmente de Acuerdo	4 De Acuerdo	3 Indiferente	2 En Desacuerdo	1 Totalmente En Desacuerdo
	DIMENSIÓN 1					
1	Los colaboradores son influenciados por las normas de la empresa de manera personal					
2	Se encuentra conforme con las normas impuestas por la empresa					
3	En la entidad existen las normas para estandarizar los procesos y procedimientos					
4	Los colaboradores tienen conocimientos sobre las reglas de la empresa					
5	La empresa tiene reglamentos que controlan los procesos y procedimientos administrativos					
6	Se hace el seguimiento o control mediante la aplicación del manual de procesos					
7	Se encuentra conforme con las obligaciones y funciones respecto al control interno					
8	El manual del proceso describe todos los procesos y procedimientos de la empresa para una mejor atención al cliente					
9	La empresa ejecuta de manera automatizada el uso de la tecnología					
10	Estás de acuerdo con la implementación del software Odoo Proyecto,					
11	El software que se emplea para el seguimiento de tareas es eficiente					
12	Los colaboradores cuentan con un sistema de organización para los procesos administrativos					
13	la implementación y utilización del modelo de flujo de trabajo permite visualizar y detallar un mayor control de la información					
14	Existe un ambiente laboral donde el trabajo fluya de manera óptima					
15	En la empresa existe flujograma de trabajo que permite identificar la estandarización de procesos					

16	Los colaboradores son eficientes con las actuales herramientas que utilizan en sus procesos					
17	En la empresa los colaboradores implementan normas para gestionar la actividad administrativa					
18	la metodología de trabajo mejora la planificación de los procesos y tareas dentro del grupo de trabajo					
19	Con el fin de mejorar el uso óptimo de tiempo se permite innovar en el puesto de trabajo					
20	En la empresa los colaboradores usan de manera óptima el tiempo al tener estandarizado los procesos y procedimientos					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 2</b>					
21	¿Está de acuerdo con los objetivos impuestos por la empresa?					
22	Conoces los objetivos generales de la empresa para este año					
23	La empresa para lograr los objetivos debe implementar normas ISO y SST					
24	Conoces los objetivos de tu área de trabajo para este año					
25	Los colaboradores cuentan con herramientas y conocen los procesos para el logro de objetivos					
26	Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica					
27	La misión de la empresa permite innovar procesos que ayuden a corto plazo					
28	¿Te identificas con la cultura organizacional de la empresa?					
29	La empresa está cumpliendo ¿Con los objetivos propuestos?					
30	Los colaboradores tienen claro la visión y la misión de la empresa					
31	La empresa cuenta con criterios establecidos para el desarrollo y entrega de la gestión documentaria					
32	Conoces cuales son los criterios para el desempeño de tu actividad					
33	Considera que los gerentes establecen criterios para lograr los objetivos					
34	Estás de acuerdo con los criterios que se emplean en el cumplimiento de objetivos					
35	Consideras que los criterios con los que se miden los resultados cumplen con los objetivos					
36	La empresa proporciona los medios para la medición de indicadores					
37	Está de acuerdo con las mediciones de evaluación mensual					
38	La empresa cumple con un estándar para la evaluación de sus proyectos					
39	Tengo la plena seguridad de que la empresa se preocupa por que los colaboradores logren sus objetivos					
40	La empresa cuenta con indicadores de evaluación que miden el proceso de las actividades					

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE...

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los colaboradores son influenciados por las normas de la empresa de manera personal	X		X		X		
2	Se encuentra conforme con las normas impuestas por la empresa	X		X		X		
3	En la entidad existen las normas para estandarizar los procesos y procedimientos	X		X		X		
4	Los colaboradores tienen conocimientos sobre las reglas de la empresa	X		X		X		
5	La empresa tiene reglamentos que controlan los procesos y procedimientos administrativos	X		X		X		
6	se hace el seguimiento o control mediante la aplicación del manual de procesos	X		X		X		
7	Se encuentra conforme con las obligaciones y funciones respecto al control interno	X		X		X		
8	El manual del proceso describe todos los procesos y procedimientos de la empresa para una mejor atención al cliente	X		X		X		
9	La empresa ejecuta de manera automatizada el uso de la tecnología	X		X		X		
10	Estás de acuerdo con la implementación del software Odo Projecto,	X		X		X		
11	El software que se emplea para el seguimiento de tareas es eficiente	X		X		X		
12	Los colaboradores cuentan con un sistema de organización para los procesos administrativos	X		X		X		
13	La implementación y utilización del modelo de flujo de trabajo permite visualizar y detallar un mayor control de la información	X		X		X		
14	Existe un ambiente laboral donde el trabajo fluya de manera óptima.	X		X		X		

15	En la empresa existe flujograma de trabajo que permite identificar la estandarización de procesos	X		X		X		
16	Los colaboradores son eficientes con las actuales herramientas que utilizan en sus procesos	X		X		X		
17	En la empresa los colaboradores implementan normas para gestionar la actividad administrativa	X		X		X		
18	La metodología de trabajo mejora la planificación de los procesos y tareas dentro del grupo de trabajo	X		X		X		
19	Con el fin de mejorar el uso óptimo de tiempo se permite innovar en el puesto de trabajo	X		X		X		
20	En la empresa los colaboradores usan de manera óptima el tiempo al tener estandarizado los procesos y procedimientos	X		X		X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	¿Está de acuerdo con los objetivos impuestos por la empresa?	X		X		X		
22	Conoces los objetivos generales de la empresa para este año	X		X		X		
23	La empresa para lograr los objetivos debe implementar normas ISO y SST	X		X		X		
24	Conoces los objetivos de tu área de trabajo para este año	X		X		X		
25	Los colaboradores cuentan con herramientas y conocen los procesos para el logro de objetivos	X		X		X		
26	Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	X		X		X		
27	La misión de la empresa permite innovar procesos que ayuden a corto plazo	X		X		X		
28	¿Te identificas con la cultura organizacional de la empresa?	X		X		X		
29	La empresa está cumpliendo ¿Con los objetivos propuestos?	X		X		X		
30	Los colaboradores tienen claro la visión y la misión de la empresa	X		X		X		
31	La empresa cuenta con criterios establecidos para el desarrollo y entrega de la gestión documentaria	X		X		X		
32	Conoces cuales son los criterios para el desempeño de tu actividad	X		X		X		
33	Considera que los gerentes establecen criterios para lograr los objetivos	X		X		X		

34	Estás de acuerdo con los criterios que se emplean en el cumplimiento de objetivos	X		X		X		
35	Consideras que los criterios con los que se miden los resultados cumplen con los objetivos	X		X		X		
36	La empresa proporciona los medios para la medición de indicadores	X		X		X		
37	Está de acuerdo con las mediciones de evaluación mensual	X		X		X		
38	La empresa cumple con un estándar para la evaluación de sus proyectos	X		X		X		
39	Tengo la plena seguridad de que la empresa se preocupa por que los colaboradores logren sus objetivos	X		X		X		
40	La empresa cuenta con indicadores de evaluación que miden el proceso de las actividades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ZAPANA RUIZ JORGE ARTURO      DNI: 44078388

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Lima, 24 de junio del 2022



---

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE....

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los colaboradores son influenciados por las normas de la empresa de manera personal	X		X		X		
2	Se encuentra conforme con las normas impuestas por la empresa	X		X		X		
3	En la entidad existen las normas para estandarizar los procesos y procedimientos	X		X		X		
4	Los colaboradores tienen conocimientos sobre las reglas de la empresa	X		X		X		
5	La empresa tiene reglamentos que controlan los procesos y procedimientos administrativos	X		X		X		
6	se hace el seguimiento o control mediante la aplicación del manual de procesos	X		X		X		
7	Se encuentra conforme con las obligaciones y funciones respecto al control interno	X		X		X		
8	El manual del proceso describe todos los procesos y procedimientos de la empresa para una mejor atención al cliente	X		X		X		
9	La empresa ejecuta de manera automatizada el uso de la tecnología	X		X		X		
10	Estás de acuerdo con la implementación del software Odoó Proyecto,	X		X		X		
11	El software que se emplea para el seguimiento de tareas es eficiente	X		X		X		
12	Los colaboradores cuentan con un sistema de organización para los procesos administrativos	X		X		X		
13	La implementación y utilización del modelo de flujo de trabajo permite visualizar y detallar un mayor control de la información	X		X		X		
14	Existe un ambiente laboral donde el trabajo fluya de manera óptima.	X		X		X		
15	En la empresa existe flujograma de trabajo que permite identificar la estandarización de procesos	X		X		X		

16	Los colaboradores son eficientes con las actuales herramientas que utilizan en sus procesos	X		X		X		
17	En la empresa los colaboradores implementan normas para gestionar la actividad administrativa	X		X		X		
18	La metodología de trabajo mejora la planificación de los procesos y tareas dentro del grupo de trabajo	X		X		X		
19	Con el fin de mejorar el uso óptimo de tiempo se permite innovar en el puesto de trabajo	X		X		X		
20	En la empresa los colaboradores usan de manera óptima el tiempo al tener estandarizado los procesos y procedimientos	X		X		X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	¿Está de acuerdo con los objetivos impuestos por la empresa?	X		X		X		
22	Conoces los objetivos generales de la empresa para este año	X		X		X		
23	La empresa para lograr los objetivos debe implementar normas ISO y SST	X		X		X		
24	Conoces los objetivos de tu área de trabajo para este año	X		X		X		
25	Los colaboradores cuentan con herramientas y conocen los procesos para el logro de objetivos	X		X		X		
26	Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	X		X		X		
27	La misión de la empresa permite innovar procesos que ayuden a corto plazo	X		X		X		
28	¿Te identificas con la cultura organizacional de la empresa?	X		X		X		
29	La empresa está cumpliendo ¿Con los objetivos propuestos?	X		X		X		
30	Los colaboradores tienen claro la visión y la misión de la empresa	X		X		X		
31	La empresa cuenta con criterios establecidos para el desarrollo y entrega de la gestión documentaria	X		X		X		
32	Conoces cuales son los criterios para el desempeño de tu actividad	X		X		X		
33	Considera que los gerentes establecen criterios para lograr los objetivos	X		X		X		
34	Estás de acuerdo con los criterios que se emplean en el cumplimiento de objetivos	X		X		X		

35	Consideras que los criterios con los que se miden los resultados cumplen con los objetivos	X		X		X		
36	La empresa proporciona los medios para la medición de indicadores	X		X		X		
37	Está de acuerdo con las mediciones de evaluación mensual	X		X		X		
38	La empresa cumple con un estándar para la evaluación de sus proyectos	X		X		X		
39	Tengo la plena seguridad de que la empresa se preocupa por que los colaboradores logren sus objetivos	X		X		X		
40	La empresa cuenta con indicadores de evaluación que miden el proceso de las actividades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SCHANKS CANTO LUIS ROBERTO      DNI: 41514398

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -MBA

Lima, 21 de junio del 2022



---

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE....

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los colaboradores son influenciados por las normas de la empresa de manera personal	X		X		X		
2	Se encuentra conforme con las normas impuestas por la empresa	X		X		X		
3	En la entidad existen las normas para estandarizar los procesos y procedimientos	X		X		X		
4	Los colaboradores tienen conocimientos sobre las reglas de la empresa	X		X		X		
5	La empresa tiene reglamentos que controlan los procesos y procedimientos administrativos	X		X		X		
6	se hace el seguimiento o control mediante la aplicación del manual de procesos	X		X		X		
7	Se encuentra conforme con las obligaciones y funciones respecto al control interno	X		X		X		
8	El manual del proceso describe todos los procesos y procedimientos de la empresa para una mejor atención al cliente	X		X		X		
9	La empresa ejecuta de manera automatizada el uso de la tecnología	X		X		X		
10	Estás de acuerdo con la implementación del software Odoó Proyecto,	X		X		X		
11	El software que se emplea para el seguimiento de tareas es eficiente	X		X		X		
12	Los colaboradores cuentan con un sistema de organización para los procesos administrativos	X		X		X		
13	La implementación y utilización del modelo de flujo de trabajo permite visualizar y detallar un mayor control de la información	X		X		X		
14	Existe un ambiente laboral donde el trabajo fluya de manera óptima.	X		X		X		
15	En la empresa existe flujograma de trabajo que permite identificar la estandarización de procesos	X		X		X		

16	Los colaboradores son eficientes con las actuales herramientas que utilizan en sus procesos	X		X		X		
17	En la empresa los colaboradores implementan normas para gestionar la actividad administrativa	X		X		X		
18	La metodología de trabajo mejora la planificación de los procesos y tareas dentro del grupo de trabajo	X		X		X		
19	Con el fin de mejorar el uso óptimo de tiempo se permite innovar en el puesto de trabajo	X		X		X		
20	En la empresa los colaboradores usan de manera óptima el tiempo al tener estandarizado los procesos y procedimientos	X		X		X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	¿Está de acuerdo con los objetivos impuestos por la empresa?	X		X		X		
22	Conoces los objetivos generales de la empresa para este año	X		X		X		
23	La empresa para lograr los objetivos debe implementar normas ISO y SST	X		X		X		
24	Conoces los objetivos de tu área de trabajo para este año	X		X		X		
25	Los colaboradores cuentan con herramientas y conocen los procesos para el logro de objetivos	X		X		X		
26	Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	X		X		X		
27	La misión de la empresa permite innovar procesos que ayuden a corto plazo	X		X		X		
28	¿Te identificas con la cultura organizacional de la empresa?	X		X		X		
29	La empresa está cumpliendo ¿Con los objetivos propuestos?	X		X		X		
30	Los colaboradores tienen claro la visión y la misión de la empresa	X		X		X		
31	La empresa cuenta con criterios establecidos para el desarrollo y entrega de la gestión documentaria	X		X		X		
32	Conoces cuales son los criterios para el desempeño de tu actividad	X		X		X		
33	Considera que los gerentes establecen criterios para lograr los objetivos	X		X		X		
34	Estás de acuerdo con los criterios que se emplean en el cumplimiento de objetivos	X		X		X		

35	Consideras que los criterios con los que se miden los resultados cumplen con los objetivos	X		X		X		
36	La empresa proporciona los medios para la medición de indicadores	X		X		X		
37	Está de acuerdo con las mediciones de evaluación mensual	X		X		X		
38	La empresa cumple con un estándar para la evaluación de sus proyectos	X		X		X		
39	Tengo la plena seguridad de que la empresa se preocupa por que los colaboradores logren sus objetivos	X		X		X		
40	La empresa cuenta con indicadores de evaluación que miden el proceso de las actividades	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ALDAZABAL CUSQUI, ALLISON JUDISSE **DNI:** 71351434

**Especialidad del validador:** MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

**Lima, 01 de julio del 2022**

A handwritten signature in black ink, reading "Allison Aldazaba". The signature is written in a cursive style with a large loop at the end.

---

**Firma del Experto Informante.**

#### Anexo 4.

##### **Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficiente**

Valor	Nivel
< 0.5	No aceptable
0.5 – 0.6	Pobre
0.6 – 0.7	Débil
0.7 – 0.8	Aceptable
0.8 – 0.9	Bueno
> 0.9	Excelente

Fuente: Adaptado de Hernández, R. & Mendoza, C. (2018)

##### **Valores de coeficientes de correlación**

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaborado en base a Hernández, R. & Mendoza, C. (2018)

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,860	,864	20

## Data de la encuesta de las variables Estandarización de Procesos y Cumplimiento de Objetivos

Autoguardado  Estandarización de procesos y su influencia en el cumplimiento de objetivos en... Última modificación: 24 de octubre Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Nitro Pro Comentarios Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Análisis

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	1. Los colaboradores son influenciados por las normas de la empresa de manera personal	2. Se encuentra conforme con las normas impuestas por la empresa	3. En la entidad existen normas para estandarizar los procesos y procedimientos	4. Los colaboradores tienen conocimientos sobre las reglas de la empresa	5. La empresa tiene reglamentos que controlan los procesos y procedimientos administrativos	6. Se hace el seguimiento o control mediante la aplicación del manual de procesos	7. Se encuentra conforme con las obligaciones y funciones respecto al control interno	8. El manual del proceso describe todos los procesos y procedimientos de la empresa para una mejor atención al cliente	9. La empresa ejecuta de manera automatizada el uso de la tecnología	10. Estás 2 con la implementación del software Odoo Proyecto	11. El software que se emplea para el seguimiento de tareas es eficiente	12. Los colaboradores cuentan con sistemas organizados
2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	4	3	
3	4	3	1	4	4	4	3	2	4	3	3	
4	1	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	
5	5	5	5	3	4	3	4	3	2	2	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	3	2	2	2	2	4	2	3	1	3	2	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
11	1	1	4	2	1	4	5	1	3	2	2	
12	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	
13	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
14	2	4	2	3	1	4	2	2	4	3	1	
15	1	2	2	2	1	2	4	3	3	3	4	
16	1	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	
17	1	1	2	2	2	3	3	4	2	4	3	
18	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
19	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
21	4	3	2	4	2	4	4	4	4	1	4	
22	5	4	1	2	2	3	2	5	3	1	4	
23	5	3	4	4	4	3	2	2	3	1	2	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	5	4	2	1	2	1	1	2	2	2	2	
26	4	3	4	4	4	4	2	2	4	2	2	
27	5	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	
28	5	4	3	2	3	4	2	4	3	2	2	
29	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
30	2	2	2	3	3	2	4	4	1	3	3	
31	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	
32	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	
33	4	5	4	2	1	2	2	4	4	1	1	
34	1	3	2	2	1	3	2	2	2	1	1	
35	3	2	4	2	5	4	3	3	5	5	4	
36	4	5	3	2	1	5	3	4	4	3	4	
37	3	3	4	3	2	2	2	4	3	4	2	
38	5	4	3	5	5	3	4	4	4	2	2	
39	4	2	3	4	3	3	5	5	5	4	4	
40	5	2	2	2	4	3	4	5	4	4	4	
41	5	5	3	3	4	4	2	2	3	5	4	
42	5	5	3	4	3	5	2	1	2	1	1	

Respuestas de formulario 1

## Anexo 5

Ciudad, 10 de junio de 2022

Señor (a):  
**QUIÑONES SERRANO JUAN MARCELO**  
**GERENTE GENERAL**  
**BLUE OPS S.A.C.**  
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **“Estandarización de procesos y su influencia en el cumplimiento de objetivos en la empresa BLUE OPS S.A.C, San Isidro, 2022”**. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



**Claudia Patricia Aldana Bances**  
DNI 44981494



**BLUE OPS S.A.C.**  
RUC: 20602665691  
MARCELO QUIÑONES  
Gerente General



## Anexo 6

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, **Juan Marcelo Quiñones Serrano**, identificado con DNI **25787206**, en mi calidad de **Gerente General, de la empresa BLUE OPS S.A.C.** con R.U.C N° **20602665691**, ubicada en la ciudad de Lima, Avenida Las Camelias 877 int 302 Urb Santa Cruz, San Isidro.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) **Claudia Patricia Aldana Bances**, Identificado(s) con DNI N°**44981494**, de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Uso del nombre de la empresa, así como el logo de la misma, además de la información propia del área en donde se desempeña la colaboradora, siendo esta el área de operaciones, el uso de datos, manuales con la finalidad de que pueda desarrollar su  Trabajo de Investigación,  Tesis para optar el Título Profesional.

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.



**BLUE OPS S.A.C.**

RUC: 20602665691

Firma y sello del Representante Legal

**Gerente General**

DNI: 25787206

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 44981494



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BURGOS VERA OSCAR AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE UNA EMPRESA CONSULTORA, SAN ISIDRO, 2022", cuyo autor es ALDANA BANCES CLAUDIA PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BURGOS VERA OSCAR AUGUSTO <b>DNI:</b> 10673756 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1190-4270	Firmado electrónicamente por: OBURGOS el 06-12- 2022 20:45:56

Código documento Trilce: TRI - 0476511