



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Sistemas de control web en la gestión de procesos de la empresa  
Ceo Telecom, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Wuasbaldo Cruz, William (orcid.org/0000-0003-4606-1530)

**ASESOR:**

Dr. Alva Arce, Rosel Cesar (orcid.org/0000-0002-4210-3046)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación es dedicado a mi familia quienes siempre estuvieron apoyándome, y son parte fundamental para escribir este proyecto, para el logro de mis objetivos.

La constancia de seguir mis principios y sueños hacen la diferencia en el trayecto de mi vida, para lograr mi desarrollo profesional.

### **Agradecimiento**

A Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida, con salud, de igual manera agradecer a la casa de estudios que me acogió y a la orientación de los docentes por brindarme sus conocimientos y experiencia en la carrera, asimismo a mi familia por la motivación que me brindan en cada propósito que me trazo.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población y muestra .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1: Categorización de las técnicas e instrumentos .....	25
Tabla 2: Información de validez del juicio de los expertos.....	26
Tabla 3: Jerarquías del coeficiente de correlación.....	26
Tabla 4: Confiabilidad de las variables .....	26
Tabla 5: <i>Confiabilidad para la variable sistemas de control web</i> .....	27
Tabla 6: <i>Confiabilidad para la variable gestión de procesos</i> .....	27
Tabla 7: Tabla cruzada de sistemas de control web y la gestión de procesos .....	29
Tabla 8: Tabla cruzada de los costos de inversión y la gestión de proceso .....	30
Tabla 9: Tabla cruzada de los procedimientos y la gestión de procesos.....	32
Tabla 10: Tabla cruzada de las ventajas administrativas y la gestión de procesos.	33
Tabla 11: Prueba de normalidad .....	35
Tabla 12: Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman .....	36
Tabla 13: Correlación entre sistemas de control web y la gestión de proceso....	36
Tabla 14: Correlación entre los costos de inversión y la gestión de procesos .....	37
Tabla 15: Correlación entre los procedimientos y la gestión de procesos .....	38
Tabla 16: Correlación entre las ventajas administrativas y la gestión de procesos.....	39

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Esquema del diseño de investigación .....	15
Figura 2: Gráfico de barras de sistemas de control web y la gestión de procesos.....	21
Figura 3: Gráfico de barras de los costos de inversión y la gestión de procesos..	23
Figura 4: Gráfico de barras de los procedimientos y la gestión de procesos.....	24
Figura 5: Gráfico de barras de las ventajas administrativas y la gestión de procesos.....	26

## RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el sistema de control web y la gestión de procesos de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022. La metodología que se utilizó fue la investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 31 colaboradores pertenecientes a la empresa y como muestra se tomó al total de la población. Posteriormente, para la recolección de datos, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario graduada en la escala de Likert, previamente la validación del instrumento fue realizada por docentes especializados en el tema con la finalidad de que el cuestionario sea aplicado en los encuestados. Se obtuvo el Alfa de Cronbach mostrando un resultado con el valor de 0.883 aplicadas para ambas variables, demostrando un nivel alto de confiabilidad. Con resultados para la comprobación de hipótesis se utilizó el Rho Spearman obteniéndose 0.501, indicando una correlación positiva en ambas variables y un nivel de significancia de 0.000 siendo un valor menor que 0,05. En conclusión, se determinó la relación entre sistemas de control web y gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022.

**Palabras clave:** Sistemas de control web, gestión de procesos, costos de inversión, procedimientos, ventajas administrativas y productividad.

## **Abstract**

The general objective of the research study was to determine the relationship between the web control system and the process management of the company Ceo Telecom, Lima 2022. The methodology used was applied research, with a quantitative, correlational approach, design Non-experimental cross section. The population consisted of 31 employees belonging to the company and the total population was taken as a sample. Subsequently, for the data collection, the technique used was the survey and as an instrument the questionnaire graduated on the Likert scale, previously the validation of the instrument was carried out by teachers specialized in the subject with the purpose that the questionnaire be applied in the surveyed. Cronbach's Alpha was obtained showing a result with the value of 0.883 applied to both variables, demonstrating a high level of reliability. With results for the verification of hypotheses, the Rho Spearman was used, obtaining 0.501, indicating a positive correlation in both variables and a significance level of 0.000, being a value less than 0.05. In conclusion, the relationship between web control systems and process management of the company Ceo Telecom, Lima 2022 was determined.

**Keywords:** Web control systems, process management, investment costs, procedures, administrative advantages and productivity.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se realizaron en Colombia, investigaciones concernientes a mis variables del proyecto de la investigación, implementación y la gestión de procesos. En esta actualidad para que se diferencien los distintos sectores en la economía internacional, es esencial que las empresas modernas, adquieran la continuidad de su mejoramiento. Convirtiéndose lo anterior en un principio esencial para la ejecución, así como su aplicación de las normativas que están asociadas a los sistemas para la gestión de calidad. El autor Concluyo que: En nuestra actualidad de nuestros diferentes sectores, nuestra economía y la diversidad de países en este sistema globalizado en el cual estamos interconectados, es indispensablemente necesario que las organizaciones estén en búsqueda del mejoramiento continuo, implementando, creando y mejorando procesos que permitan gestionar de manera óptima la información para la realización y gestión de trabajos (Rodríguez 2017).

A nivel nacional se realizaron investigaciones concernientes a las variables de mi investigación de implementación y gestión de los procesos, conforme a lo determinado en nuestro estudio, es importante puesto que permite determinar la obtención de los resultados, permitiéndonos demostrar como la gestión por procesos influye de forma directa y significativamente, sobre la calidad de los distintos servicios. El autor Concluyo que. Aplicándose de la misma forma para la diversidad de normas de naturaleza técnica. Se busca mantener satisfechos a nuestros compradores, permitiendo incrementar una competitividad en la organización, consiguiendo un rendimiento óptimo en la calidad de los servicios y de crecimiento en las mismas (Jiménez 2020).

A un nivel local se realizaron estudios concernientes a las dos variables tomadas para mi investigación, implementación y gestión de procesos, pudiendo identificar la gestión de procesos en la tesis que hace la siguiente mención. Las sugerencias para la gestión de los procesos son importantes sin duda, puesto que permite la mejora constante e ininterrumpida de la búsqueda en la productividad de las compras, auditoria e inventarios. Una idea basada prácticamente en emplear la

lógica, estableciendo el planteamiento de forma precisa y exacta. Los autores Concluyeron que: Es importante emplear las normas que se asocian al procedimiento de la gestión para la calidad, como base fundamental para el cumplimiento (Guivar, Heredia, Panchillo, 2020).

En base a lo anterior, para la empresa de telecomunicaciones, se vuelve una necesidad fundamental el estandarizar y mejorar la gestión los procesos administrativos, para cumplir con los requerimientos que son exigidos por el mercado. Con la finalidad de acceder a la certificación y permitarnos llegar a obtener una amplia cartera de clientes diferenciándose del resto de empresas informales, así como la competencia en los mercado nacionales y locales, para lo cual se realizará estudios con el objetivo de poder evidenciar las ventajas en la implementación del sistema de gestión para los procesos que son de carácter administrativo. Desde mi punto de vista, la gestión de la calidad establece que, dentro del planificación basada en los procesos que nos permitan reconocer con claridad la relación que se da en las actividades en los distintos puntos en el trabajo, mostrándose como un aspecto esencial en la instauración de los procesos en el sector administrativo. Teniendo en cuenta la participación del equipo en el ámbito organizacional es fundamental, a su vez este registro permitirá conocer la magnitud que tienen los procesos y del mismo modo la incidencia que se le pueda dar a nuestros clientes, generándoles satisfacción tanto a los externos como internos.

Por ello se presenta esta investigación, en la cual se encontró una incertidumbre que tiene la empresa de telecomunicaciones al trabajar con 2 variables, lo que me llevo a plantear el siguiente problema general; ¿Cuál, es la relación entre el sistema de control web en su gestión de los procesos de la empresa de telecomunicaciones Ceo telecom, cercado de Lima, 2022? Basando el nivel de importancia que tiene cada variable dentro de la empresa, por ello se presentan los problemas específicos siguientes; 1. ¿Cuál, es la relación, entre los costos de la inversión para la gestión de los procesos en la empresa telecomunicaciones, Ceo telecom, cercado de Lima, 2022?; 2. ¿Cuál es la relación, entre los procedimientos web para la gestión de los procesos en la empresa de telecomunicaciones, Ceo telecom, cercado de Lima, 2022?; 3. ¿Cuál es la relación, entre los sistemas web y sus ventajas administrativas para la gestión de los procesos en la empresa telecomunicaciones, Ceo telecom, cercado de Lima, 2022?.

Por otro lado, en la justificación teórica se demostrará porque nos generara discusión y controversia los estudios realizados por las grandes empresas, que dan diversos resultados para sus gestiones futuras. Porque existen varios aportes de artículos y autores, donde se usa la implementación de procesos para la evolución y mejora en el área administrativa de la empresa, teniendo como finalidad implementar un sistema web (SAP).

Además de ello, la justificación practica manifiesta que, de acuerdo a los objetivos, la investigación esta inclinada a mejorar el proceso administrativo y tenga un impacto positivo en el cliente final que nos permita el mejoramiento de los procesos para un óptimo control de los proyectos del área de facturación y creación de OC, la cual será desarrollada mediante un análisis real del sistema y su planificación de procesos. Por ello se realiza este proyecto para que las organizaciones estén preparadas para dar un mejor servicio y puedan competir en el mercado, logrando la proactividad y eficiencia. Buscando el desarrollo local en su entorno frente a la competencia.

Por consiguiente, la justificación social implica que, si los resultados logrados son positivos en la investigación. Los servicios de telecomunicaciones de la empresa, permitirán que instituciones como el sector educativo, se vean beneficiadas para acceder a información variada y actualizada a través del servicio de redes que les faciliten el ingreso de la información y comunicaciones, haciendo uso generalizado de las redes, como Internet y los servicios móviles, para generar la mejorar la educación de nuestra población de estudiantes, generando desarrollo en la diversidad de sectores, tales como la educación, comercio, industria y trabajo, llegándose a cambiar las formas de las relaciones humanas, comerciales y sociales.

Así mismo la justificación metodológica, Afirmara si la investigación tiene como interprete un lazo entre las dos variables de estudio correlacional. Por ello se tendrá en cuenta la realización de la documentación para recopilar información y poder elaborar la propuesta de los procesos de control y seguimiento en las etapas, alineadas metodológicamente para gestionar los procesos, para la ejecución de las cláusulas en la normativa. Porque una vez que se logren definir los procesos, se podrá plantear la mejora y el seguimiento individual. Por ello se tendrá en cuenta la

técnica que será usada para la recaudación de los datos, usándose la encuesta como sondeo, con la finalidad de añadir un sistema web que logre mejorar la fluidez de procesos administrativos, con un costo mínimo, en base a los resultados que conseguiremos, se determinara si es viable la aplicación del proceso en las áreas administrativas siendo el cuestionario nuestra herramienta de estudio. De igual modo, toda información que será recolectada se procesará en el software SPSS, para potenciar los datos obtenidos, una vez redactada la problemática a base de los antecedentes con respecto a dichas variables. Esta investigación es de enfoque cualitativa, no experimental.

Se realizo la descripción del objetivo general, del proyecto que aportará elementos que nos permitirá conocer las variables que impactan en la gestión de procesos administrativos, esenciales y de valor para la organización; 1. Determinará la relación entre los sistemas de control web, para el proceso de gestión de la empresa de telecomunicaciones Ceo telecom, cercado de Lima, 2022. Para seguir analizar lo mencionado, vamos a determinar el impacto de la aplicación de estos procesos, así como los riesgos y ventajas de su uso en el sistema administrativo. Para ello se tiene que obtener los siguientes “objetivos específicos”;

1. Determinar una relación, entre los costos de inversión web en la gestión de procesos, en la empresa de telecomunicaciones, Ceo telecom, cercado de Lima, 2022;
2. Determinar, la relación entre implementación de procedimientos web en la gestión de los procesos administrativos, de la empresa de telecomunicaciones, Ceo telecom, cercado de Lima, 2022;
3. Determinar una relación entre sistemas web y sus ventajas administrativas para la gestión de los procesos de la empresa telecomunicaciones, Ceo telecom, cercado de Lima, 2022.

Por último, en el proyecto de investigación, se planteará la siguiente hipótesis general de investigación; Hi: Existe relación entre los sistemas web con la gestión de procesos de la empresa de telecomunicaciones Ceo telecom, Cercado de Lima. Del mismo modo se plantean las siguientes hipótesis específicas; Hi1: Existe relación entre la implementación de costos con la gestión de procesos en la empresa de telecomunicaciones, Ceo telecom, Cercado de Lima; Hi2: Existe relación entre la implementación de procedimientos en la gestión de los procesos de la empresa de telecomunicaciones, Ceo telecom, Cercado de Lima; Hi3: Existe

relación, entre la implementación y sus ventas administrativas en la gestión de los procesos de la empresa telecomunicaciones, Ceo telecom, Cercado de Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

Para constatar los resultados de este estudio, se las menciona siguientes investigaciones a nivel internacional:

Muñoz (2018) Sostiene en su teoría como uno de sus objetivos; el planteamiento sobre un sistema basado en las gestiones para los procesos en la compañía CDMSA, con la intención de impulsar la mejora en el accionar, permitiendo asegurar la calidad de sus servicios. Presento un ensayo de diseño aplicado, no experimental cuantitativa, la muestra se conformó por una población de 30 trabajadores, pertenecientes al área de gestión de la empresa CDMSA en la región del Ecuador. Se aplicó la técnica del análisis de encuestas. El instrumento empleado fueron las encuestas como bases de datos. Se consiguió resultados a través de la correlación de Rho Spearman del 0,876 mostrando una correlación positiva. concluyéndose los resultados siguientes. se evidencio una importante relación entre las dos variables mencionadas en el objetivo general.

Paredes (2017) Considera en su investigación como objetivo; plantear la optimización para implementar un sistema integrado para la administración de los locales (SIAL), de la empresa OB FOODS, con la finalidad de mejorar su planificación de los recursos empresariales de la organización. Presento un análisis de diseño aplicado con diseño no experimental del tipo exploratorio, se consideró para el estudio una población de 25 trabajadores del área de contabilidad y gerencia de la empresa OB FOODS en la región de Chile. Se aplicó la técnica del análisis de encuestas. El instrumento empleado fueron las encuestas usadas como bases de datos. Llegándose a obtener el Rho Spearman del 0,656, demostrándose que tiene la correlación considerablemente positiva. Se concluyen los resultados siguientes. Se simplificaron los procesos, integrando la Información a nivel de empresa, con menos tiempo de trabajo para un mejor manejo de información, por ello se demuestra, que existe influencia del planteo de optimización e implementación de un sistema integrado para la administración de locales, confirmando el objetivo general planteado.

Rodríguez (2017) Considera en su teoría como finalidad, el planteamiento en la gestión de los procesos para las labores misioneras, en apoyo para la institución desayunitos creando huella. Presento un proyecto de estudio descriptivo,

no experimental. Misma muestra que estuvo conformada por la población de 10 personas en la institución desayunitos, creando huella. Se aplicó la técnica del análisis de encuestas. El instrumento empleado fueron las encuestas como bases de datos. Se obtuvieron los resultados siguientes, con el Rho Spearman de 0,601, se demostró la correlación positiva, por ello se concluye que el mecanismo actual elaborado para el seguimiento, permite la generación de un mejor control, además de los procesos que son de apoyo para la fundación, logrando finalmente el cumplimiento de los objetivos, pudiendo determinar las acciones que son de mejora y/o correctivas para implementarse.

Cárdenas (2017) Sostuvo como su objetivo de investigación; analizar la propuesta de desarrollar un sistema de control que gestione los procesos administrativos, en la Facultad de Odontología en la Universidad de Carabobo. Presentando un estudio aplicado con un tipo de diseño no experimental del tipo exploratorio, la muestra estuvo constituida por la población seleccionada de 320 personas del área de asuntos académicos en este estudio, a quienes se les consideró para un cuestionario de tipo Likert, obteniéndose los siguientes resultados; en base a los datos recolectados, la propuesta para su diseño del mejoramiento del servicio actual que presta la Directiva de Escuela de la FOUC actualmente, así como la búsqueda en la mejora de la atención del cliente, la satisfacción de los colaboradores y de los procesos administrativos. Como resultado, se determinó la relación entre las variables. A través del alfa de Cronbach, En efecto, se logró como resultados un Rho Spearman con 0,098 indicando que, al aplicar el instrumento, se observarán resultados positivos. Por ello se concluye que la aplicación de un sistema de control para los procesos en el área administrativa es necesario, minimizándose los tiempos de gestión, brindando mayor facilidad a los usuarios.

Mendoza (2017) Considero en su investigación objetivo conocer; la Implementación de un instrumento que cumpla con los requerimientos en la facultad de ingeniería de sistemas, para la universidad Politécnica Salesiana, con sede Guayaquil. Para la gestión y posteriormente su seguimiento en cada etapa, en sus respectivas opciones para la titulación, usando un aplicativo web. Presento un estudio aplicado con diseño experimental del tipo exploratorio, la muestra estuvo

conformada por la población administrativa de 20 trabajadores de la universidad, obteniéndose los siguientes resultados, con el Rho Spearman del 0,285, mostrando una baja correlación. Para controlar el cumplimiento de las pruebas realizadas se utilizó el método de lista para chequeo, con respecto a los requisitos planteados. Se concluyó que desarrollar el sistema ahora nos permitirá que la gestión sea automatizada en los procesos de la unidad para la titulación, que anteriormente se requería hacerlo manualmente.

Vera (2019) Sostuvo como objetivo de su investigación que aplicar; el desarrollo e implementación sobre un sistema web, para llevar el control de inventarios y la renta de las maquinarias en la empresa Megarent S.A. Presento un estudio aplicado con un diseño, no experimental del tipo exploratorio, la muestra fue conformada por 15 colaboradores del área administrativa de alquiler de equipos, Se aplico la técnica del análisis de encuestas. El instrumento empleado fueron las encuestas usadas como bases de datos, obteniéndose los siguientes resultados, como resultado se logró el Rho Spearman del 0,972, llegando a una correlación que es positiva, indicándose un grado alto de confiabilidad. Se espera que la implementación de un módulo de reportes mejore los procesos evitando la pérdida de información en la realización de consultas de información sobre la disponibilidad de maquinarias entre otros, por ello se concluye que la integración de este nuevo sistema ayudara a los empleados a beneficiarse con una herramienta que pueda centralizar la totalidad de la información de las maquinarias en inventarios y con sus respectivos precios, para llevar un control optimo y más eficiente de la data del alquiler diario. En síntesis, se identificó el objetivo planteado.

Para constatar los resultados de este estudio, se menciona investigaciones previas a nivel nacional:

Jiménez (2020) Considero en su investigación como objetivo; precisar si la gestión de los procesos actúa directamente y de una forma significativa, en la calidad de los servicios, en la facultad nacional de Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019. Para lo cual se empleó en esta investigación, el procedimiento de estudio hipotético y deductivo no experimental, de modo transversal y una investigación de nivel explicativo, la misma consideraba como población de estudio al alumnado, docentes y el personal de servicios de 275 participantes, en la región de la



universidad ubicada en Arequipa, el instrumento empleado fueron las encuestas, como bases de datos se obtuvieron los siguientes resultados; demostrándose que el seguimiento y la medición, influyen de forma significativa y directa. Asimismo, para definir la relación entre las variables gestión de los procesos y la calidad de los servicios, como resultado, se empleó la estadística de regresión lineal, en las pruebas de las hipótesis, Por consecuencia se alcanzó el Rho Spearman del 0.518. En los resultados logrados, distinguiremos la existencia de una fuerte correlación lineal. Por ello se concluye que, el mejoramiento para la gestión por procesos tendrá por objetivo, mejorar los tiempos, dándole un servicio de calidad a los clientes.

Panchillo, Guivar, Heredia (2020) Considero en su tesis como uno de sus objetivos; precisar el impacto en la gestión por proceso de cuanto mejorará su productividad en la empresa INGETRAFIC S.R.L.; Lima 2020. Presento un ensayo con diseño de enfoque que es cuantitativo, aplicado con el diseño de no experimental, la misma que considera como población para su investigación a 35 colaboradores en la empresa Ingetrafic S.R.L. El instrumento empleado fue las encuestas con escala Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados; demostrándose que, usando un modelo para la gestión estratégica operativa, mejorara la calidad y productividad aplicándose en la empresa de forma eficiente en un 88%. Por ello se infiere que la gestión de los procesos tendrá un impacto directo en la productividad de la empresa. Como resultado, para definir la relación, entre la variable la gestión de los procesos y productividad. se demostró en el resultado, que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.655, en la prueba de Spearman. Llegando a la conclusión que implementar la gestión de procesos mejora directamente la productividad en la empresa.

Callan, Ramos, Solano (2017) Sostuvo como objetivo de su investigación aplicar; la Implementación de un sistema web, para mejorar el proceso de monitoreo y control en la empresa AB SEGURIDAD E.I.R.L. Presento un estudio explicativo con diseño experimental, la misma considera como población de investigación a 132 colaboradores que tengan permitido ingresar al sistema de la compañía en el área administrativa y de ventas. El instrumento empleado en la recopilación de información que se empleó en el análisis, fue la encuesta. Se obtuvo

el siguiente resultado; en relación al factor de Pearson se demostró una fuerte correlación de 0.758, por ello se infiere que, al desarrollar un sistema web, permitirá contar con un mayor seguimiento y control de los procesos en la gestión de inventarios, para obtener la información en cualquier portátil donde se encuentren nuestros clientes a cualquier hora.

Angulo, Nicho (2021) Considero como objetivo de su investigación; implementar un Sistema web, en la gestión de las ventas e inventarios de una compañía de calzados. Presento un estudio transversal cuantitativo, misma que considera como población de investigación de este proyecto a 11 usuarios involucrados en el proceso de inventarios y ventas. El instrumento empleado para la recopilación de información que se aplicó en este análisis, fue la encuesta. Se obtuvieron los siguientes resultados; se empleó la verificación de correlación de Spearman para demostrar la relación, entre variables. Con un 95% de confianza, el nivel de correlación alcanzó 0,465. En conclusión, refleja una fuerte correlación positiva entre las variables de estudio. Se concluye que la implementación del sistema web propuesto, será de influencia positiva para la simplificación de las tareas en el proceso de gestión, de las empresas.

Talledo (2019) Sostuvo en su investigación con el objetivo de determinar cómo; se relaciona la gestión de los procesos y la mejora continua en la empresa Tepsi S.A. en la sucursal de San Isidro. El enfoque es cuantitativo, presentando un estudio descriptivo correlacional con diseño no experimental y de corte transversal. La misma considera como población de investigación de este proyecto a 25 trabajadores del área administrativa en la empresa Tepsi S.A. Sucursal Perú. El instrumento empleado para la recolección de datos que fue utilizado en el análisis, fue el cuestionario para medir la gestión de procesos y para medir la mejora continua. Estos instrumentos que se aplicaron a la muestra, dieron una confiabilidad muy alta, por medio del estadístico de Alfa de Cronbach con 0,967 para el cuestionario de gestión de los procesos y un 0,971 para el cuestionario de mejora continua. Para la prueba de hipótesis entre las variables gestión de procesos y mejora continua se obtuvo un estadístico Pearson de 0.943, con un p valor de 0.000. Determinándose una correlación positiva muy fuerte entre la gestión de procesos y la mejora continua en la empresa Tepsi S.A. Se concluye que, cuando

la compañía realice una buena gestión administrativa, basada en la gestión de los procesos, se generara una mejora continua. Recomendándose a la compañía, instaurar un plan de trabajo para poder implementar un sistema integrado para la gestión.

Ángeles, Huerta (2021) Sostuvo como objetivo de su investigación aplicar; gestión por procesos en la compañía de servicios generales Pardo E.I.R.L. Con un enfoque cuantitativo aplicado de diseño no experimental, La misma considero tomar una muestra de estudio de 15 personas para las mediciones del cálculo de los indicadores y dimensiones aplicadas, ayudaron a obtener resultados. El instrumento empleado para la recopilación de información que se aplicó en este análisis, fue la encuesta. Se utilizó el programa SPSS, para la validación y estudio de los datos recolectados en las hipótesis. Queda demostrado que la capacidad de respuesta fue de (0.557), siendo menor a la capacidad de (0.867) que se da después. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula, que afirma que la gestión por procesos no permitirá la mejora de la capacidad de respuesta para la compañía, aceptándose la hipótesis de estudio, concluyéndose la demostración que aplicar una gestión que mejore los procesos, permitirá aumentar el alcance de respuesta de la compañía, durante el año.

A continuación, se presentan las teorías y dimensiones que están vinculadas a la primera variable de sistemas de control web, investigados por los siguientes autores:

Teoría de la implementación de un sistema web de Angulo y Nicho (2021). Define lo siguiente; contar con la tecnología no es únicamente una inversión sino algo necesario para que las pequeñas y grandes compañías se puedan alinear a los sistemas informáticos de la actualidad, que cumplan con sus requerimientos y poder así alcanzar los objetivos planteados. Si la tecnología se aplica de forma adecuada, las compañías podrán aligerar sus procesos primordiales, tomando decisiones asertivas, logrando la competitividad, incrementando la producción.

Teoría de la optimización de sistemas de control de Paredes (2017). Define que; tal como la compañía va adaptándose y evolucionando al mercado, también es necesario que el sistema vaya adaptándose a la compañía, por consiguiente, es

necesario anticipar teniendo buena relación con los proveedores para la post-implementation.

Teoría de desarrollo de un sistema web de Vera (2019). Define lo siguiente; un sistema de control de inventarios generalmente se utiliza para automatizar y agilizar procesos de cumplimiento del cliente. Estos sistemas están diseñados con una estructura que deben cumplirse, en el entorno actual el tamaño de una empresa no es una preocupación por que depende del sistema que se utilice para adaptarse al cualquier tipo de negocio.

Primera dimensión, los costos de inversión, según el autor; Callán, Ramos y Solano (2017) establecen la efectividad de un proyecto en base a los costos, evaluando la relación entre los recursos asignados y los objetivos alcanzados. Como; (costo – eficacia) y (costo – efectividad).

Segunda dimensión, los procedimientos, según el autor; Panchillo, Guivar y Heredia (2020) la normalización de los procedimientos para el trabajo y la ausencia de control a través de indicadores que causa errores y mala calidad de los productos generando retrasos de tiempos en la producción, dentro de la empresa.

Tercera dimensión, las ventajas administrativas, según el autor; Paredes (2017) para que el proceso de implementar un sistema de control web, funcione en una empresa como una ventaja, se tiene que conocer tanto a la empresa como al software en sí. De esta forma se pueden fusionar ambas partes, para que se tenga éxito mostrándose los beneficios y las ventajas.

A continuación, se presentan las teorías y dimensiones enlazadas a la segunda variable gestión de procesos, investigadas por distintos autores:

Teoría de la gestión por procesos de Eneque, Tello (2020). Definen que; las compañías de la sociedad mundial, buscan obtener la mayor productividad posible en sus procesos enfocados a la producción, para lo cual se diseñan estrategias, desarrollando actividades que aumenten la capacidad productiva, surgiendo desde la planificación, donde se formularan objetivos, evaluándose mejores estrategias y alternativas, aplicándose la mejor alternativa de la gestión de resultados obtenidos, puesto que, se considera uno de los más sobresalientes modelos en la gestión empresarial logrando excelentes índices de la productividad, calidad y la

excelencia, su uso es posible para muchos tipo de compañías, sin importar su dimensión o rubro.

Teoría de la gestión por procesos de Panchillo, Guivar, Heredia (2020). Afirman que es importante en el mejoramiento de los procesos que buscan una mejor productividad, para lo cual se sugieren áreas nuevas, para lograr un mejor monitoreo y control de procesos realizados. De manera que nos de la solución a la problemática identificada en la institución, respecto a los procesos de producción.

Teoría de la gestión por procesos de Aranda, Ordoñez y Peralta (2018). Definen que es importante; tener un objetivo estratégico institucional que este orientado a la mejora de la gestión de la información de la empresa o institución, presentando en sus líneas de acción como objetivo principal, el fortalecimiento en la gestión de los procesos, buscando facilitar manejo administrativo de la organización.

Primera dimensión, los procesos de compra, según el autor; Cárdenas (2017) establece que la sociedad se ha encargado de diseñar las herramientas necesarias que le permiten al hombre, interactuar de una manera más rápida mediante la web, al realizar diversas operaciones como la compra de productos, mediante los medios digitales.

Segunda dimensión, la productividad, según los autores; Aranda, Ordoñez y Peralta (2018) en su teoría se identifica la oportunidad de mejora, contribuyéndose para la mejora en su gestión de los procesos, a través de la identificación de los mismos, como un apoyo para el cumplimiento de objetivos estratégicos de las instituciones, modernizando el proceso de gestión, con herramientas digitales.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Enfoque de la investigación**

Dicho ensayo, presentó un enfoque de clasificación cuantitativa. Según Ángeles, Huerta (2021, como citó Hernández 2010), determinó que; la exploración cuantitativa se basa en la medición y observación. Por tal motivo se usará la recopilación de los datos y así comprobar dicha hipótesis en base a mediciones de análisis estadístico y numérico, estableciendo patrones de comportamientos, probando la teoría.

##### **Tipo de investigación**

Dicho estudio, según los autores Leal, Quispe (2018, como citó Hernández 2009) es tipo aplicada y manifiesta que; se determina la fuerza de la asociación o correlación entre las variables con el fin de que puedan ser aplicados para dar solución a un problema específico en un tiempo determinado.

##### **Nivel de investigación**

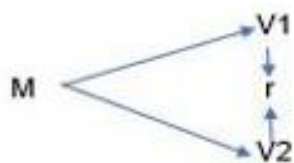
Para dicha investigación se utilizó un nivel de análisis correlacional que determine el vínculo entre el tipo de variable independiente sobre la dependiente. Según el autor Talledo (2019) manifiesta que; dentro del análisis transversal, se halla un tipo de estudio transversal correlacional causal, pues hace referencia a la relación que existe entre variables de estudio, a través de la correlación positiva.

##### **Diseño de investigación**

Se utilizó un diseño para la investigación, de tipo que es no experimental. En referencia al grado del estudio para la recopilación de la información es tipo transversal, porque las variables se calculan una sola vez. Según el autor Talledo (2019) nos señala que; el diseño aplicado, que es no experimental, porque son aplicadas sin requerir la manipulación de variables, observándose los fenómenos en su condición básica para que luego puedan analizarse.

## Figura 1

*Esquema: diseño de investigación*



M = Muestra

V1 = Variable independiente

V2 = Variable dependiente

r = Relación

### Corte:

Dicha investigación presenta un corte transversal, porque la información que se logre recopilarse será proveniente de un periodo determinado, siendo en este caso correspondiente al periodo 2022.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Variable I: Sistemas de control

##### Definición conceptual

Fue un proceso de modelamiento, diseño, programación, instalación sistemas web, para gestionar los inventarios y las ventas. (Angulo, 2021).

##### Definición Operacional

Se realizó una medición de variable, compuesta por los sistemas web, utilizándose el cuestionario que está distribuido por los siguientes indicadores mediante la aplicación de escala de Likert.

#### Variable II: Gestión de procesos

##### Definición Conceptual

Identificó un sentido disciplinal en la ejecución, diseño, monitorización, medición, documentación, mejoramiento y control de procesos en los comercios

que no estén o estén automatizados, obteniéndose respuestas alineadas y coherentes, a los objetivos planteados de forma estratégica por la organización. (Panchillo, Guivar y Heredia, 2020).

### **Definición Operacional**

Se realizó una medición de variable, compuesta por la gestión de procesos, se utilizará el cuestionario que está distribuido por los siguientes indicadores mediante la aplicación de escala de Ordinal con valoración Likert.

### **3.3 Población y muestra**

#### **Población:**

Es finita y estuvo compuesta por la totalidad de los colaboradores de la empresa Ceo Telecom S.A.C, el mismo que asciende a un total de 31 según la nómina de la planilla. Tal como lo fundamenta Ángeles, Huerta al. (2021), el público objetivo es un grupo que posee infinitos o finitos, características ordinarias, siendo amplias el logro de conclusiones en la encuesta.

- **Criterios de inclusión:** Al aplicarse los instrumentos solo se consideró como fuentes informantes a todos aquellos colaboradores que deseen ser partícipes de manera voluntaria, de la empresa Ceo Telecom S.A.C.
- **Criterios de exclusión:** En la aplicación de los instrumentos se excluyó a los clientes como también a los colaboradores que no desearon ser partícipes del sondeo, de la empresa Ceo Telecom S.A.C.

#### **Muestra:**

En el estudio, dicha muestra estuvo comprendida en su totalidad por la población de 31 trabajadores, de la empresa Ceo Telecom S.A.C. Tal como lo refiere Hernández, Mendoza (2018), en términos comunes, la muestra es un conjunto de elementos, la cual se ha extraído de la población, aplicándose por tal motivo la recolección de datos, debiendo representar debidamente a dicha población.



### 3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

En el análisis para el estudio, se empleó el sondeo o encuesta, con el fin de apoyar a la recopilación de datos a través de la elaboración de instrumentos idóneos previamente elaborados en base al propósito de la investigación. Tal como lo refiere Calderón (2016) define que la encuesta, es un método descriptivo el cual está diseñado para recolectar datos a través del sujeto de estudio y llega a ser una observación no directa ya que solo lo realizan los interesados.

#### Instrumentos

Beatty et al. (2020) con la finalidad de recolectar datos e información necesaria para lograr resolver con mayor facilidad los objetivos planteados, se utilizó como instrumento el cuestionario, que ejerce un rol esencial en la producción de la data, mismo que estará conformado por interrogantes diseñadas usando los indicadores y dimensiones, vinculadas a las variables. Utilizándose el cuestionario tipo Likert en el presente estudio, como apoyo para recolección de data y definir la relación existente o no, entre las variables sugeridas, mismos que estarán distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Categorización de las técnicas e instrumentos*

<b>Variables</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Sistemas de control web	Encuesta	Cuestionario
Gestión de procesos	Encuesta	Cuestionario

#### Validez

Según, Twycross y Heale (2015) la validación se refiere al nivel donde nuestro instrumento fue comprobado con exactitud, para realizar el estudio de modo cuantitativo, llegándose a obtener un resultado semejante, si es utilizado en una misma situación de forma repetida.

Con el fin de proporcionar validez a los cuestionarios que fueron aplicados a la muestra objeto de estudio, la validación del instrumento se sometió a un juicio de expertos conformado por 3 doctores especialistas de la escuela profesional de administración de la Universidad Cesar Vallejo.

**Tabla 2**

*Información de validez del juicio de los expertos.*

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación</b>	<b>Grado</b>
<b>Experto 1</b>	Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén	Aplica	Doctor
<b>Experto 2</b>	Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Aplica	Doctor
<b>Experto 3</b>	Dr. Marco Antonio Candia Menor	Aplica	Doctor

Fuente: Elaboración del investigador

### **Confiabilidad**

Según Ttwycross y Heale (2015), hacen referencia que es fundamental precisar que para alcanzar y dar a conocer la confiabilidad respecto a que instrumentos podrán ser aplicados. Por tal motivo se efectuó una prueba piloto mediante el Alfa de Cronbach, haciéndose uso del programa estadístico SPSS. Para determinar si el instrumento es confiable, se debe obtener un nivel del 0,70 siendo la escala para la valoración de 0 a 1.

**Tabla 3**

Jerarquías del coeficiente de correlación ver en anexos

**Tabla 4**

*Confiabilidad de las variables sistemas de control web y gestión de procesos*

<b>Alfa de Cronbach.</b>	<b>N de elementos.</b>
<b>,883</b>	<b>26</b>

Fuente: IBM SPSS statistics

Al aplicarse la confiabilidad para las dos variables, se consiguió como resultado 0,883, quedando demostrado la alta confiabilidad, según la tabla del coeficiente de confiabilidad del programa SPSS.

**Tabla 5**

*Confiabilidad para la variable sistemas de control web*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	13

*Fuente:* IBM SPSS statistics

Para la primera variable el resultado fue de 0.913, siendo un nivel de confiabilidad alta para su aplicación.

**Tabla 6**

*Confiabilidad para la variable gestión de procesos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	13

*Fuente:* IBM SPSS statistics

Para la primera variable el resultado fue de 0.923, siendo un nivel de confiabilidad alta para su aplicación.

### **3.5. Procedimientos**

**Primero:** Para la presente investigación de estudio, se inició presentando el título que está conformado por dos variables que son cualitativas, haciéndose un cuestionario, sujeta a través del juicio de los expertos, el cual evaluaron y validaron la confiabilidad del instrumento usado. El cuestionario estuvo conformado por 26 interrogantes que están relacionadas directamente a indicadores de las dos variables de estudio.

**Segundo:** Se coordinó con el representante legal de la empresa, mediante la solicitud de autorización a través de la elaboración de un documento dirigido al representante de la empresa Ceo telecom S.A.C con el fin de acceder a la aprobación y consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos para posteriormente exteriorizar y dar solución con fundamento los objetivos de la investigación, precisando desde una primera instancia la confidencialidad de la información, dado que solamente serán utilizados con fines académicos.

**Tercero:** La herramienta que se usó en la recopilación de los datos que fueron aplicados a 31 trabajadores en la empresa de telecomunicaciones Ceo telecom

s.a.c. Para posteriormente efectuarse su análisis y el procesamiento de la información, obtenidos de cada respuesta concerniente a las interrogantes presentadas en ambos cuestionarios para lo cual se hizo uso del programa Microsoft Excel, para la clasificación y contabilización de los datos exportados al programa estadístico SPSS con el fin contrastar las hipótesis en función a los objetivos planteados.

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

#### **Análisis de datos descriptivos**

Se aplicó el método descriptivo en esta investigación realizada, por ende, Rendon (2016). Manifiesta que para dar a conocer los hechos suscitados en relación al comportamiento de las variables procedentes de los resultados alcanzados. Se plantea la estadística descriptiva que formula recomendaciones que resume dicha información en tablas gráficas, cuadros o figuras.

#### **Análisis de datos inferencial**

Según Alarcón (2018) definió qué, la estadística inferencial contrasta las hipótesis establecidas, en principio al planteo de objetivos definiendo las características de una población objetiva, en apoyo a los resultados, (Alarcón, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

Es preciso recalcar que en todo el proceso investigativo se cumplió en base a los lineamientos que están establecidos en el esquema de productos observables, además con el fin de evitar plagio alguno se respetará los derechos de autor citando de este modo correctamente cumpliendo las normas APA. Finalmente se precisa que en todo momento se ha respetado los siguientes principios en la Universidad César Vallejo (2020), y su código de ética en los cuales se aplicará la beneficencia, dado que en el proceso investigativo se ha tenido como propósito alcanzar resultados que sean de gran contribución para proporcionar alternativas de solución expuestas en el apartado de recomendaciones con el fin de disminuir las falencias evidenciadas en la empresa. La justicia, porque en la investigación se ha respetado en todo momento las decisiones propias de cada participante, además porque se ha evitado ejercer distinciones o discriminación alguna de los participantes en la

investigación. La Autonomía, debido a que se respetará la participación voluntaria de los colaboradores de la empresa Ceo Telecom S.A.C durante la aplicabilidad de los instrumentos previamente elaborados y validados. Finalmente se aplicará la no maleficencia, porque en todo momento se ha evitado generar algún tipo de daño moral, físico o económico tanto a los colaboradores que participaron, como también a la propia entidad donde se realizó el estudio.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Estadística descriptiva

##### 4.1.1. Estadística descriptiva de sistemas de control web y gestión de procesos

**Tabla 7**

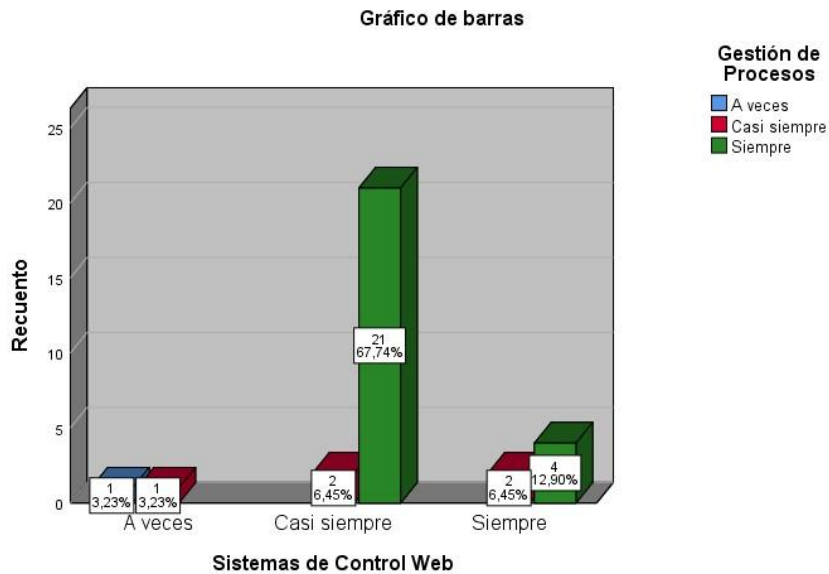
*Tabla cruzada de sistemas de control web y la gestión de procesos*

		Gestión de Procesos				
			Casi	Siempr		
			A veces	siempre	e	Total
Sistemas de Control Web	A veces	Recuento	1	1	0	2
		% del total	3,0%	3,0%	0,0%	7,0%
	Casi siempre	Recuento	0	2	21	23
		% del total	0,0%	7,0%	68,0%	74,0%
	Siempre	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0,0%	7,0%	13,0%	19,0%
Total	Recuento	1	5	25	31	
	% del total	3,0%	16,0%	81,0%	100,0%	

*Fuente: IBM SPSS statistics*

#### Figura 2:

Gráfico de barras de sistemas de control web y la gestión de procesos



*Fuente:* IBM SPSS statistics

**Interpretación:** En base a los resultados logrados en la encuesta realizada de la figura 2 y la tabla 7, respecto al sistema de control web y gestión de procesos, se evidencio que: El 3% afirma que a veces hay relación entre sistemas de control web y la gestión de procesos. El 7% indica que casi siempre se vinculan los sistemas de control web y la gestión de procesos y finalmente, el 68% afirma que siempre existe relación entre ambas variables mencionadas.

De los encuestados totales que son equivalentes al 100%, indistintamente del nivel del sistema de control web, el 3% manifiestan que a veces se da la gestión de procesos, el 16% manifiesta, que casi siempre se da la gestión de procesos y el 81% afirma que siempre se da la gestión de procesos.

#### 4.1.2 Estadística descriptiva de inversión y gestión de procesos

**Tabla 8**

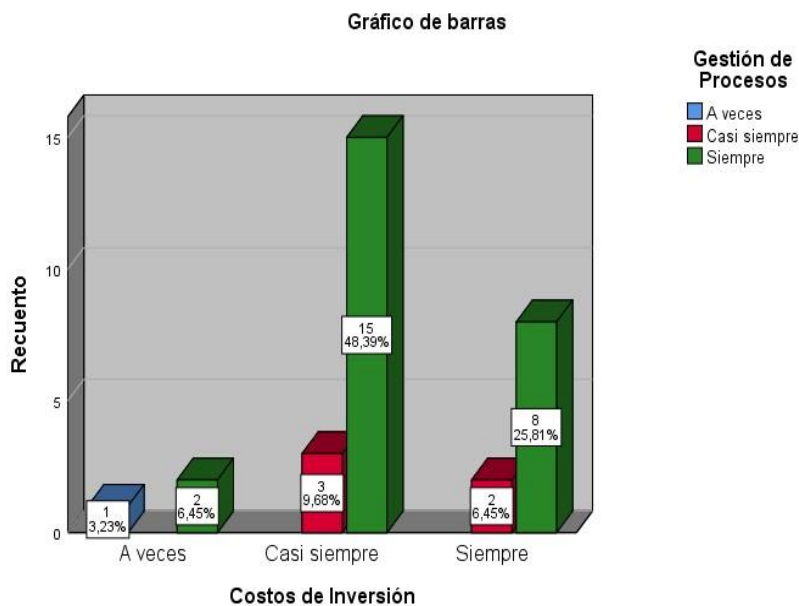
*Tabla cruzada costos de inversión y gestión de procesos*

		Gestión de Procesos				
		Casi			Total	
		A veces	siempre	Siempre		
Costos de Inversión	A veces	Recuento	1	0	2	3
		% del total	3,0%	0,0%	7,0%	10,0%
	Casi siempre	Recuento	0	3	15	18
		% del total	0,0%	10,0%	48,0%	58,0%
	Siempre	Recuento	0	2	8	10
		% del total	0,0%	7,0%	23,0%	32,0%
Total		Recuento	1	5	25	31
		% del total	3,0%	16,0%	81,0%	100,0%

Fuente: IBM SPSS statistics

**Figura 3:**

Gráfico de barras de la variable *costos de inversión y gestión de procesos*



Fuente: IBM SPSS statistics

**Interpretación:** En base a los resultados logrados en la encuesta realizada de la figura 3 y la tabla 8, respecto al costo de inversión y gestión de procesos, se evidencio que: El 3% afirmó que a veces hay relación entre el costo de inversión y la gestión de procesos. El 10% indicó que casi siempre se vincula el costo de

inversión y la gestión de procesos y finalmente, el 48% afirmó que siempre existe relación entre ambas variables mencionadas.

De los encuestados totales que son equivalentes al 100%, indistintamente del nivel del sistema de control web, el 3% manifestaron que a veces se da la gestión de procesos, el 16% manifestaron que casi siempre se da la gestión de procesos y el 80% afirmó que siempre se da la gestión de procesos.

#### 4.1.3 Estadística descriptiva de los procedimientos y la gestión de procesos

**Tabla 9**

*Tabla cruzada procedimientos y gestión de procesos*

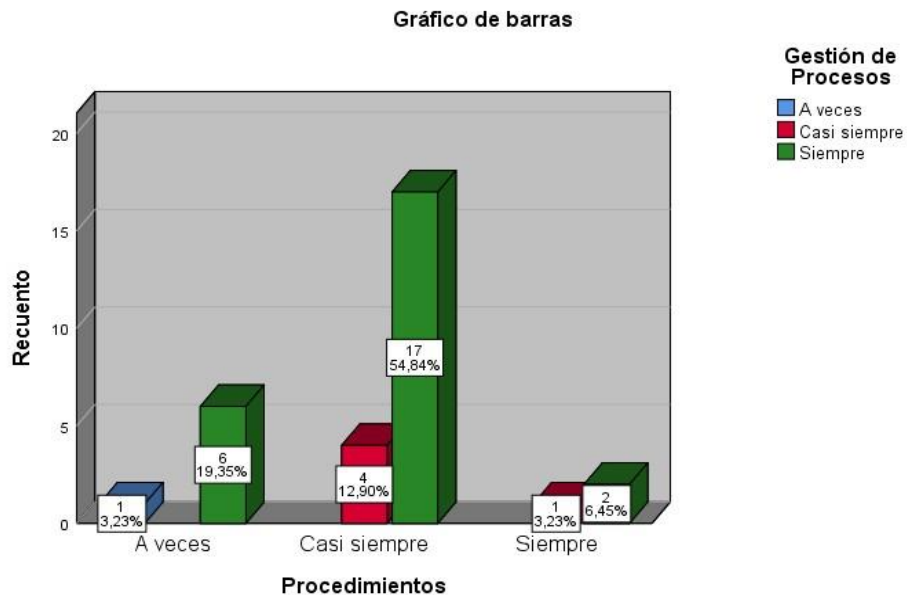
		Gestión de Procesos				Total
		A veces	Casi siempre	Siempre		
Procedimientos	A veces	Recuento	1	0	6	7
		% del total	3,0%	0,0%	19,0%	23,0%
	Casi siempre	Recuento	0	4	17	21
		% del total	0,0%	13,0%	55,0%	68,0%
	Siempre	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	3,0%	7,0%	10,0%
Total	Recuento	1	5	25	31	
	% del total	3,0%	16,0%	81,0%	100,0%	

*Fuente:* IBM SPSS statistics

#### Figura 4:

Gráfico de barras de la variable costos de inversión y gestión de procesos





*Fuente:* IBM SPSS statistics

**Interpretación:** En base a los resultados logrados en la encuesta realizada de la figura 4 y la tabla 9, respecto a los procedimientos y gestión de procesos se evidencio que: El 3% afirmó que a veces hay relación entre los procedimientos y la gestión de procesos. El 13% afirmó que casi siempre se vincula los procedimientos y la gestión de procesos, por último, el 55% afirmó que, siempre existe relación entre ambas variables en mención.

De los encuestados totales que son equivalentes al 100%, indistintamente del nivel del sistema de control web, el 3% manifestaron que a veces se da la gestión de procesos, el 16% manifestaron que casi siempre se da la gestión de procesos y el 81% afirma que siempre se da la gestión de procesos.

#### 4.1.4 Estadística descriptiva de ventajas administrativas y gestión de procesos

**Tabla 10**

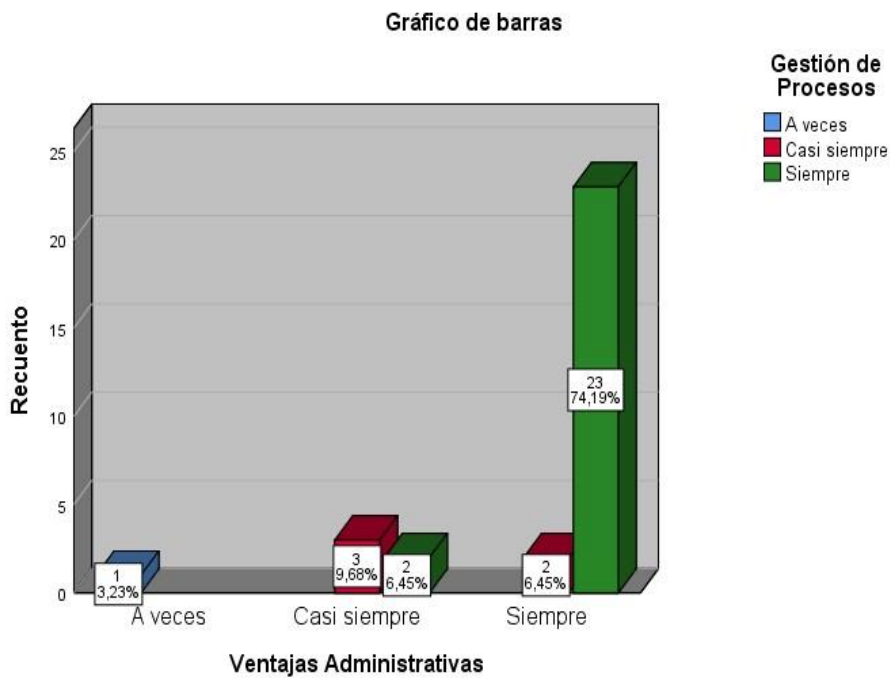
*Tabla cruzada ventajas administrativas y gestión de procesos*

		Gestión de Procesos				
			Casi	Siempre		
			A veces	siempre	e	Total
Ventajas Administrativas	A veces	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Casi siempre	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	10,0%	7,0%	16,0%
	Siempre	Recuento	0	2	23	25
		% del total	0,0%	7,0%	74,0%	81,0%
Total		Recuento	1	5	25	31
		% del total	3,0%	16,0%	81,0%	100,0%

Fuente: IBM SPSS statistics

**Figura 5:**

Gráfico de barras de la variable ventajas administrativas y gestión de procesos



Fuente: IBM SPSS statistics

**Interpretación:** En base a los resultados logrados en la encuesta realizada de la figura 5 y la tabla 10, respecto a las ventajas administrativas y gestión de procesos se evidencio que: El 3% afirmó que a veces hay relación entre las ventajas administrativas y la gestión de procesos. El 10% afirmó que casi siempre se vincula las ventajas administrativas y la gestión de procesos, por último, el 74% afirmó que siempre existe una relación entre ambas variables en mención.

De los encuestados totales que son equivalentes al 100%, independientemente indistintamente del nivel del sistema de control web, el 3% manifestaron que a veces se da la gestión de procesos, el 16% manifestaron que, casi siempre se da la gestión de procesos y el 81% afirmaron que, siempre se da la gestión de procesos.

## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

**Tabla 11**

Pruebas de normalidad de sistemas de control web y gestión de procesos

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistemas de Control Web	,408	31	,000	,672	31	,000
Gestión de Procesos	,482	31	,000	,509	31	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** Los resultados mostrados en la tabla 11 de prueba de normalidad de las 2 variables, sistemas de control web y gestión de procesos. A razón que la muestra resulto superior a 31 elementos, el estadístico empleado fue Kolmogorov-Smirnov, lograndose un nivel con significancia de 0,000 resultando menor a 0,05, rechazándose la hipótesis nula, manifestando una distribución no normal y en consecuencia, se empleó el estadístico de Rho Spearman para contrastar la hipótesis.

## Tabla 12

Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman ver en anexo respectivo.

### 4.2.2 Prueba de hipótesis

Según Carrasco (2017) manifestó que la prueba de hipótesis, es usado como método para comprobar una afirmación sobre la participación de una población, dándose a conocer si existiese una relación entre las 2 variables.

#### Prueba de hipótesis general

- H0: No existe relación entre los sistemas de control web y la gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022.
- H1: Si existe relación entre los sistemas de control web y la gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022.

#### Decisión:

- Si el valor de significancia es  $\geq 0,05$  se acepta H0
- Si el valor de significancia es  $< 0,05$  se rechaza H0

## Tabla 13

*Hipótesis correlacional de Spearman de los sistemas de control web y la gestión de procesos*

		Sistemas de Control Web		Gestión de Procesos	
Rho de Spearman	Sistemas de Control Web	Coeficiente de correlación	1,000	,501**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	31	31	
	Gestión de Procesos	Coeficiente de correlación	,501**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	31	31	

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

### Interpretación:

Los resultados mostrados en la tabla 13 comprueban la correlación del Rho de Spearman en base a la relación de contrastación de la hipótesis: entre los sistemas de control web y la gestión de procesos, mostró una correlación del 0.501 significando que posee una correlación de grado positiva. Siendo significativa la correlación en el nivel de 1% (0.01).

En base a los resultados logrados, la significancia tuvo un nivel  $< 0.05$ , por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna, en consecuencia, se comprueba que existe un vínculo significativo entre ambas variables.

Prueba de la hipótesis correlacional entre los sistemas de control web y la gestión de procesos

- H0: No existe relación entre los sistemas de control web y la gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022.
- H1: Si existe relación entre los sistemas de control web y la gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022.

**Tabla 14**

*Hipótesis correlacional de Spearman de la gestión de los procesos y los costos de inversión*

			Gestión de	Costos de
			Procesos	Inversión
Rho de	Gestión de	Coeficiente de	1,000	,680**
Spearman	Procesos	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Costos de	Coeficiente de	,680**	1,000
	Inversión	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

### Interpretación:

Los resultados mostrados en la tabla 14 comprueban la correlación del Rho de Spearman en base a la relación de contrastación de la hipótesis: entre la primera dimensión costos de inversión y la segunda variable gestión de procesos, mostró una correlación del 0.680 significando que posee una correlación de grado positiva. Siendo significativa la correlación en el nivel de 1% (0.01).

En base a los resultados logrados, la significancia tuvo un nivel  $< 0.05$ , por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna, en consecuencia, se comprueba que existe un vínculo significativo entre la primera dimensión de costos de inversión y la gestión de procesos.

Prueba de la hipótesis correlacional entre la gestión de procesos y los Procedimientos

- H0: No existe relación entre la gestión de procesos y los Procedimientos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022.
- H1: Si existe relación entre la gestión de procesos y los Procedimientos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022.

**Tabla 15**

*Hipótesis correlacional de Spearman de la gestión de procesos y los Procedimientos*

			Gestión de Procesos	Procedimient os
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Procedimient os	Coefficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

### Interpretación:

Los resultados mostrados en la tabla 15 comprueban la correlación del Rho de Spearman en base a la relación de contrastación de la hipótesis: entre la segunda dimensión de los procedimientos y la segunda variable de gestión de procesos, mostró una correlación del 0.844 significando que posee una correlación de grado positiva considerable. Siendo significativa la correlación en el nivel de 0.01.

En base a los resultados logrados, la significancia tuvo un nivel  $<0.05$ , por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptará la hipótesis alterna, en consecuencia, se comprueba que existe un vínculo significativo entre la segunda dimensión de Procedimientos y la segunda variable de gestión de procesos.

Prueba de la hipótesis correlacional entre la gestión de procesos y las ventajas administrativas

- H0: No existe relación entre la gestión de procesos y las ventajas administrativas de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022.
- H1: Si existe relación entre la gestión de procesos y las ventajas administrativas de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022.

**Tabla 16**

*Hipótesis correlacional de Spearman de la gestión de procesos y las ventajas administrativas*

			Gestión de	Ventajas
			Procesos	Administrativ
				as
Rho de Spearman	Gestión de Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,460**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Ventajas Administrativas	Coefficiente de correlación	,460**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	31	31

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

**Interpretación:**

Los resultados mostrados en la tabla 16 comprueban la correlación del Rho de Spearman en base a la relación de contrastación de la hipótesis: entre la tercera dimensión de las ventajas administrativas y la segunda variable de gestión de procesos, mostró una correlación del 0.460 significando que posee una correlación de grado positiva. Siendo significativa la correlación en el nivel de 1% (0.01).

En base a los resultados logrados, la significancia tuvo un nivel  $< 0.05$ , por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en consecuencia, se comprueba que existe un vínculo significativo entre la tercera dimensión de las ventajas administrativas y la segunda variable gestión de procesos.



## V. DISCUSIÓN

En base a los resultados logrados se permitió la comparación de los objetivos y los antecedentes nacionales e internacionales que fueron citados en el marco teórico. Que serán detallados a continuación:

5.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar relación entre Sistemas de control web en la gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022, mediante la prueba de Rho de Spearman se tuvo una correlación de 0.883, significando que posee una correlación de grado positiva entre las dos variables.

En el artículo de Angulo, Nicho (2021) Consideró como propósito de su investigación; la implementación de un Sistema web, en la Gestión de las Ventas e Inventarios de una compañía de Calzados, logro un Rho de Spearman del 0,465. Demostrando una gran relación significativa que será de influencia positiva para la simplificación de las tareas en el proceso de gestión, de las empresas. Además, Talledo (2019) Sostuvo en su tesis: gestión de procesos y la mejora continua en la empresa Tepsi S.A. en la sucursal de San Isidro., obtuvo un Rho Spearman 0,967, señala que cuando la compañía realice una buena gestión administrativa, basada en la gestión de los procesos, se generara una mejora continua. Por lo cual ambos estudios guardan relación con el resultado obtenido resaltando la importancia de un manejo adecuado de ambas variables, con el fin de mejorar el desempeño y agilizar los procesos de la empresa.

5.2. Se tuvo como objetivo específico número uno, determinar la relación entre costos de inversión y gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022, mediante la prueba de Rho de Spearman se tuvo una correlación de 0.680, evidenciando una correlación positiva considerable entre las dos variables. Por ende, se evidencio en los resultados que para que la compañía realice un costo de inversión adecuado es necesario la gestión de procesos. La información fue contrastada con los resultados logrados. En la tesis de Jiménez (2020) la gestión de los procesos actúa de forma significativa, en la calidad de los servicios, en la facultad nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019. Lográndose un Rho Spearman del 0.518 significando que posee una correlación de grado positiva, evidenciándose una relación entre los costos de inversión y la gestión de procesos.

significando que ambos estudios poseen una correlación que se relaciona positivamente. Así mismo, para Callán, Ramos y Solano (2017) los costos de inversión, establecen la efectividad de un proyecto en base a los costos, evaluando la relación entre los recursos asignados y los objetivos alcanzados. Como; (costo – eficacia) y (costo – efectividad).

5.3. Se tuvo como objetivo específico dos, el determinar la relación entre procedimientos y gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022. Mediante la prueba de Rho de Spearman se tuvo una correlación de 0.844. evidenciando una correlación positiva considerable, En base a la prueba Rho Spearman, quedo demostrado que existe un nivel con significancia bilateral menor a 0,05, rechazándose la hipótesis nula., de igual manera, los datos se compararon con los de Ángeles, Huerta (2021) en su investigación, gestión por procesos en la empresa servicios generales Pardo E.I.R.L., consiguió el Rho Spearman con 0.867, lográndose una correlación de grado positiva. Así mismo Panchillo, Guivar y Heredia (2020) nos dice que la normalización de procedimientos de trabajo y la falta de control a través de indicadores causan errores de especificación, mala calidad del producto y retrasos en tiempo de producción dentro de la empresa.

5.4. Finalmente, para el tercer objetivo específico, se buscó reconocer la relación que existe entre las ventajas administrativas y la gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022. Mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo una correlación de 0.460, siendo una correlación positiva baja. En consecuencia, los resultados muestran coherencia con las investigaciones siguientes: Panchillo, Guivar, Heredia (2020) en su tesis gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L., obtuvo un Rho Spearman del 0.655 significando que posee una correlación de grado positiva. Aseverándose en base a los resultados la existencia de una relación entre las ventajas administrativas y la gestión de procesos. Así mismo Paredes (2017) para que el proceso de implementar un sistema de control web, funcione en una empresa como una ventaja, se tiene que conocer tanto a la empresa como al software en sí. De esta forma se pueden fusionar ambas partes, para que se tenga éxito mostrándose los beneficios y las ventajas.

## **VI. CONCLUSIONES**

En relación a los objetivos planteados y los resultados logrados en esta investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones

Se determinó que existe relación entre los sistemas de control web en la gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022, por ende, se concluye que según los resultados alcanzados con el (0.551) se determinó la existencia de una correlación positiva.

Se determinó que existe relación entre la gestión de procesos y los costos de inversión de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022, por ende, se concluye que según los resultados alcanzados con el (0.680) se determinó la existencia de una correlación positiva.

Se determinó que existe relación entre la gestión de procesos y procedimientos de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022, por ende, se concluye que según los resultados alcanzados con el (0.844) se determinó la existencia de una correlación positiva muy fuerte.

Se determinó que existe relación entre la gestión de procesos y las ventajas administrativas de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022, por ende, se concluye que según los resultados alcanzados con el (0.460) se determinó la existencia de una correlación positiva moderada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En el estudio que se realizó se formularon las recomendaciones siguientes, en base a los resultados alcanzados:

En la de la empresa Ceo Telecom, se debe implementar un sistema de control web que sea de ayuda para el área administrativa y de esa forma maximizar el desempeño laboral en la gestión de procesos.

En la de la empresa Ceo Telecom, se debe agilizar las creaciones solicitudes de compra y el manejo de información para tener una rápida visibilidad del stock de los productos altamente rotativos que maneja la empresa diariamente, siendo uno de los objetivos a futuro, el brindar un excelente servicio de calidad hacia nuestros clientes en un menor tiempo.

En la de la empresa Ceo Telecom, se debe elaborar un plan que permita gestionar de forma oportuna y rápida al área administrativa, la reposición de mercadería de nuestros inventarios.

En la de la empresa Ceo Telecom, se debe llevar un control optimo del historial de productos, que nos permita compartir la información con nuestros clientes

## REFERENCIAS

- Angulo, D. y Nicho, N. (2021). Implementación de un sistema web para la gestión de ventas e inventario de una empresa de calzado. (tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola). Archivo digital. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/0b9154f6-4a94-4692-839b-ed42fce84729>
- Aranda, M; Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri. (tesis en maestría en la universidad del pacifico). Archivo digital. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>
- Alarcón, D. (2018). *Estadística inferencial*. <https://n9.cl/p761p>
- Ángeles, P. y Huertas, V. (2021). Aplicación de Gestión por Procesos en la empresa Servicios Generales Pardo E.I.R.L, para INCREMENTAR la satisfacción del cliente, Chimbote 2021. (tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58423>
- Callan, H; Ramos, V. y Solano, R. (2017). Implementación de un Sistema Web para el Control y Monitoreo de la Empresa AB Seguridad E.I.R.L. (tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas). Archivo digital. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/94>
- Cárdenas, G. (2017). Sistema de control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos. caso: dirección de escuela de la facultad de odontología de la universidad de Carabobo. (tesis de pregrado en la Facultad de Ciencias de la Educación en Venezuela) Archivo digital. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/6157>
- Carrasco, I. (2017). Prueba de hipótesis. Prueba de una aseveración respecto a una proporción. Facultad de Ciencias de la Empresa. Universidad Institucional Continental. Archivo digital. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4319>

- Eneque, K. y Tello, J. (2020). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “comercio industria y servicios GMV E.I.R.L. (tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). Archivo digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7755>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Christian. Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. 2º ed. Ciudad de México: MCGRAWHILL, 2018. pp. 209 – 2014 <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, C. Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Revista Científica del Instituto Nacional de Salud. Año 2019, 2 (1), 75-79. <https://n9.ci/acsj7>
- Jiménez, Y. (2020). Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. (tesis de pregrado, Universidad nacional Daniel Alcides Carrión en Cerro de Pasco). Archivo digital. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2245>
- Junco, A. (2020). Sistemas web para el proceso de control de proyectos en el área de mesas ágiles de la empresa TSOFT S.A.C. – San Isidro. (tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57922>
- Leal, E. y Quispe, C. (2018). Gestión Por Procesos Para Mejorar La Eficiencia Operativa Del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018. (tesis de postgrado, Universidad César Vallejo). Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27823>
- Mendoza, J. (2017). Implementación de Sistemas web para la gestión y control de los procesos de la unidad de titulación de la carrera de ingeniería en sistemas de la universidad salesiana, sede guayaquil. (tesis de pregrado, universidad politécnica salesiana en Ecuador) Archivo digital. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14482>
- Muñoz, F. (2018) Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso de

Empresa CDM S.A. en Quito. (tesis en maestría, Universidad Andina Simón Bolívar en la Sede Ecuador) Archivo digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>

M, Aranda; L, Ordoñez y C, Peralta (2018) La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri. (tesis en maestría, Universidad del Pacifico) Archivo digital. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>

Rodríguez, D. (2017). Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella. (tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia Facultad de Ingeniería en Bogotá, D.C. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/23227>

Rendon Macias, M., Villasis Keeve, y M. Miranda Novales, M. (2016). Estadística descriptiva. Revista alergia México. 63 (4) 397-407: <https://n9.cl/lmeyg>

Panchillo, E; Guivar, J. y Heredia, J. (2020). Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima – 2020. (tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas). Archivo digital. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1129>

Paredes, S. (2017) Optimización e implementación del sistema de control y gestión de insumos y producción, sial, en Ob Foods. (tesis de maestría, universidad técnica federico santa maría departamento de industrias en Santiago – Chile) Archivo digital. <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/24420>

Talledo, F. (2019). Gestión de procesos y la mejora continua en la empresa TEPSI S.A. sucursal Perú san isidro – 2019. (tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú). Archivo digital. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1018>

Ttwycross, A. y Heale, R. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. Revista Evidence-based nursing, 18 (3), 66-67. <http://dx.doi.org/10.1136/eb-2015-102129>

Vera, C. (2019). Desarrollo e implementación de un sistema web para el control de inventario y alquiler de maquinaria de la empresa megarent S.A. (tesis de pregrado en la universidad politécnica salesiana en Ecuador) Archivo digital. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17525>



**Anexo**

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable: *Sistemas de Control Web.*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable independiente: Sistemas de Control web	Proceso de modelamiento, diseño, programación, instalación del sistema web para la gestión de ventas e inventario. (Angulo, 2021).	de Para la operacionalización de los Sistemas de Control web, se utilizará el cuestionario distribuido de dos indicadores por cada dimensión, mediante la aplicación de escala de Likert.	Costos de Inversión	Porcentaje de cumplimiento	1-4	Likert
			Procedimientos	Recurso humano Tiempo transcurrido	5-8	
			Ventajas	Estándares de calidad Nivel de usabilidad		
			Administrativas	Generación de Reportes Diarios	9-13	

Fuente: *Elaboración del investigador*

Operacionalización de la variable: Gestión de Procesos.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable dependiente: Gestión de	disciplinario para identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear, controlar y mejorar los procesos de negocio,	operacionalización de la gestión de procesos, se utilizará el cuestionario	compra Productividad	Solicitud de Stock de Productos Reposición de Mercadería Historial de	9-13	Ordinal
	para lograr resultados consistentes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización. (Panchillo, Guivar y Heredia, 2020).	indicadores por cada dimensión, mediante la aplicación de escala ordinal.				

Fuente: Elaboración del investigador

## ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos

“Sistemas de control web en la gestión de procesos de la empresa Ceo Telecom,  
Lima 2022”

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre sistema web y gestión de procesos en la unidad de la empresa Ceo Telecom, Lima 2022.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:


Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

N°	PREGUNTA	VALORACION				
		1	2	3	4	5
01	El porcentaje de cumplimiento repercute en buena gestion de la empresa.					
02	Usted reconoce cuanto es el porcentaje de cumplimiento del costo de inversion.					
03	Considera usted necesario la inversion en recurso humano para la implementación de un nuevo sistema de gestión.					
04	Considera necesario realizar un estudio previo a la implementacion de un nuevo sistema de gestion					
05	el tiempo actual en la gestión de procesos es el adecuado.					
06	Es necesario realizar un estudio previo a la implementacion de un nuevo sistema de gestion.					
07	Considera que los procedimientos administrativos actuales cumplen con los estándares de calidad.					
08	Considera necesario reorganizar los procedimientos con el fin de mejorar la eficiencia en la organización.					
09	considera que implementar capacitaciones, mejore de productividad en los colaboradores a largo plazo.					
10	Considera útil la implementación de nuevos procedimientos para lograr la eficacia en los procesos administrativos actuales.					
11	Considera que al cierre de cada periodo se obtendrá un reporte completo y accesible para la gerencia.					
12	Considera que las decisiones tomadas por la gerencia son de utilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas.					

13	Usted considera necesario la generación de los reportes diarios de los registros ejecutados.					
14	Considera una ventaja administrativa contar con un sistema que brinde un respaldo documentario por cada proceso que realiza el colaborador.					
15	Considera que se debe mejorar el procedimiento de solicitud de compra.					
16	Considera que el stock de materiales debería ser permanente					
17	Los recursos financieros obtenidos cada mes, permite cumplir con el restock de materiales.					
18	Considera que podría haber perdidas si no existe una buena gestión en la solicitud de compras.					
19	el stock de productos se debe ser innovando de acuerdo al requerimiento del cliente.					
20	Considera que el sistema web mostrara los stocks precisos del inventario.					
21	Considera que la reposición de materiales, depende en gran magnitud de la implementación de sistema web para la buena productividad.					
22	Considera que la productividad depende de la disponibilidad de materiales.					
23	Considera que la implementación de un sistema web agilizaría la solicitud de materiales y suministros.					
24	Considera que contar con un buen historial de productos, es importante para la gestión de procesos.					
25	Considera que con el sistema web se podría mejorar la accesibilidad al historial de productos.					
26	Usted considera que la productividad depende de un buen sistema web que nos permita administrar adecuadamente los recursos					

***¡Gracias por su colaboración!***

## ANEXO 3: Validación del instrumento



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyán.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Párrafo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Wuwaldo Cruz, William

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera <del>que</del> <u>los ítems</u> del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que <del>se</del> <u>se pretende</u> medir					85
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						85

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Sistema de Control web**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO

13	X			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:** 85%

Ate, 18 de setiembre del 2022



Dr. Carlos Enrique Anderson Puyán  
Firma de experto informante  
DNI N° 16498130

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración.
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Wuacbaldo Cruz, William

### ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:

#### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Gestión de Procesos

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14				
15				
16				
17				
18				

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

### IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

85%

Ate, 18 de setiembre del 2022

  
Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén  
Firma de experto informante  
DNI N° 16498130

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Miguel Bardales Cárdenas.
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: Administración
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Wascabelo Cruz, Willem

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				75	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					75	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Sistemas de Control web**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

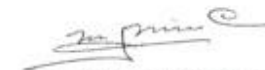
APLICABLE

---

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

75%

Ata, 24 de setiembre del 2022



Dr. Miguel Bardales Cárdenas  
 DNI N° 08437636



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Miguel Bardales Cárdenas.  
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV  
1.3. Especialidad del experto: Administración.  
1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
1.5. Autor del instrumento: Wuaabaldo Cruz, William

**ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:****ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Sección de Procesos**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICAR

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

76%

Ate, 24 de setiembre del 2022



Dr. Miguel Bardales Cárdenas  
DNI N° 08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg.  
 1.2. Cargo e Institución donde labora:  
 1.3. Especialidad del experto:  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 1.5. Autor del instrumento: Wuestbaldo Cruz William

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que <del>estudia</del> <del>mede</del>				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Sistemas de control web

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

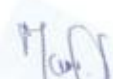
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, 23 de setiembre del 2022

  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 10050551

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg  
 I.2. Cargo e institución donde labora:  
 I.3. Especialidad del experto:  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Wuestbaldo Cruz William

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estimo las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la <del>adecuación</del> del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que <del>se pretende medir</del> .				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Gestión de procesos

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

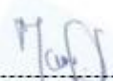
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Ate, 23 de setiembre del 2022

  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 10050551



## ANEXO 5: Jerarquías del coeficiente de correlación

**Tabla 3**

*Coeficiente de Correlación por jerarquías de Rho Spearman*

<b>Valor</b>	<b>Rango</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018, p.5)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, ROSEL CESAR ALVA ARCE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "SISTEMAS DE CONTROL WEB EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA CEO TELECOM, LIMA 2022", cuyo autor es WUASBALDO CRUZ WILLIAM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, 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, 21 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROSEL CESAR ALVA ARCE <b>DNI:</b> 10487368 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4210-3046	Firmado electrónicamente por: ROALVAARC el 26- 11-2022 10:49:04

Código documento Trilce: TRI - 0449371