



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Aplicación de procesos administrativos en una concesionaria
automotriz, Lima, 2023**

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

AUTOR:

Bello Arce, Josep Josue (orcid.org/0000-0003-4586-7225)

ASESOR:

Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo (orcid.org/0000-0001-7894-7526)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ
2023

DEDICATORIA

A mi madre Carmen Arce y mi padre Gilberto Bello, por enseñarme el valor del trabajo duro, la perseverancia, paciencia y sin más que decir, su confianza en mí.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por inculcarme lo tan importante que es la educación y brindarme las herramientas necesarias para cumplir mis metas académicas, a mis hermanas Johanny Bello Arce y Betsabeth Bello Arce, quienes han estado a mi lado en cada etapa de mi vida. Gracias por creer en mí y por ser mi constante fuerza.

El paso por la universidad César Vallejo ha sido una experiencia maravillosa, el agradecimiento a todos mis profesores, por su dedicación y compromiso con sus enseñanzas. Gracias por compartir su conocimiento, guía y paciencia que tienen en cada una de las aulas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JIMÉNEZ CALDERÓN CÉSAR EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023", cuyo autor es BELLO ARCE JOSEP JOSUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JIMÉNEZ CALDERÓN CÉSAR EDUARDO DNI: 16436847 ORCID: 0000-0001-7894-7526	Firmado electrónicamente por: JCALDERONCE el 25-11-2023 00:24:59

Código documento Trilce: TRI - 0662536



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BELLO ARCE JOSEP JOSUE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BELLO ARCE JOSEP JOSUE DNI: 77474425 ORCID: 0000-0003-4586-7225	Firmado electrónicamente por: JBELLOA el 24-11- 2023 23:23:37

Código documento Trilce: INV - 1487600

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	16
VI. CONCLUSIONES	19
VII. RECOMENDACIONES	20
REFERENCIAS	22
ANEXOS	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diagrama de frecuencias

12

RESUMEN

La investigación titulada “Aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023” tuvo como principal objetivo evaluar la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023, con respecto a sus objetivos específicos, los cuales son: a) planeación, b) organización, c) control y d) dirección. Esta investigación correspondió a un diseño no experimental, con un diseño transversal y de enfoque cuantitativo. La población de estudio estaba conformada por una población de 16 colaboradores entre personal administrativo y operarios. El instrumento para la obtención de los datos utilizados fue: el cuestionario con una escala de Likert 5. El cual fue validado para determinar su fiabilidad con un valor de 0.792 a través del Alfa de Cronbach. Se concluyó mediante las hipótesis planteadas que, la planeación, organización y dirección tienen una relación alta con la variable, a diferencia de la dimensión control, que obtuvo una relación adversa.

Palabras clave: Taller automotriz, administración, aplicación de procesos.

ABSTRACT

The main objective of the research titled “Application of administrative processes in an automotive dealership, Lima, 2023” was to evaluate the application of administrative processes in an automotive dealership, Lima, 2023, with respect to its specific objectives, which are: a) planning, b) organization, c) control and d) direction. This research corresponded to a non-experimental design, with a cross-sectional design and a quantitative approach. The study population was made up of a population of 16 employees, including administrative staff and operators. The instrument to obtain the data used was: the questionnaire with a 5 Likert scale. Which was validated to determine its reliability with a value of 0.792 through Cronbach's Alpha. It was concluded through the hypotheses raised that planning, organization and direction have a high relationship with the variable, unlike the control dimension, which obtained an adverse relationship.

Keywords: Automotive workshop, administration, process application.

I. INTRODUCCIÓN

En un entorno globalizado y altamente competitivo, se han registrado crecimientos con déficit en la aplicación de procesos administrativos automatizados debido a la alta competitividad y demandas de las empresas automotrices. En este contexto, primero resulta imprescindible analizar la optimización operativa. Segundo, la entrega de productos de manera más eficiente y puntual. Por último, comprender las tendencias actuales y emergentes, con el fin de identificar las mejores prácticas. En conclusión, es importante examinar y comprender los desafíos específicos que enfrentan las empresas automotrices en términos de gestión y logística.

El déficit en la administración operativa en la gestión logística de empresas automotrices puede evidenciarse de múltiples formas. La ausencia de línea de crédito genera problemas que afectan directamente en las operaciones, lo que conlleva a no disponer de materiales ni productos. También se considera un déficit en la gestión un precario control de inventario, frecuentemente se debe a una mala gestión o falta de preparación del personal. En conclusión, la deficiencia en la optimización operativa se refleja en la mala gestión de activos corrientes.

Se ha identificado que las deficiencias en la entrega de productos pueden manifestarse por errores en los pedidos y por falta de disponibilidad de productos. El comprar un producto equivocado tiene como consecuencia aplazar el tiempo de entrega, también esto conlleva a la insatisfacción del cliente y a su prolongación de entrega de la parte. Por otro lado, la falta de reserva de repuestos automotrices se da por no disponer de productos sustitutos. En conclusión, estos problemas tienen un impacto negativo en la cadena de suministro, resultando en costos adicionales, insatisfacción del cliente y pérdida de oportunidades del negocio.

La tecnología está revolucionando la gestión logística, esta permite una mayor visibilidad y seguimiento de los productos. La logística omnicanal está adoptando una buena aceptación en el mercado la cual ofrece una experiencia de compra fluida y satisfactoria. En resumen, la adopción de buenas prácticas y sensibilidad con el

ambiente generan nuevas tendencias con la llamada Logística verde, la implementación de embalajes eco amigables y la reciclabilidad de productos conllevan a una reducción eficiente de residuos y reciclajes de productos.

En definitiva, es importante examinar y comprender los desafíos específicos que enfrentan las empresas automotrices en términos de aplicación de procesos administrativos. Además, la deficiencia en la optimización operativa se refleja en la mala gestión de activos corrientes. Por otro lado, estos problemas tienen un impacto negativo en la cadena de suministro, resultando en costos adicionales, insatisfacción del cliente y pérdida de oportunidades del negocio. Por último, la adopción de buenas prácticas y sensibilidad con el ambiente generan nuevas tendencias con la llamada Logística verde, la implementación de embalajes eco amigables y la reciclabilidad de productos conllevan a una reducción eficiente de residuos y reciclajes de productos.

Con lo manifestado anteriormente, el problema de investigación es ¿Cuál es el resultado de la aplicación de los procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023?

La justificación teórica, según Robbins y Coutler (2014) las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección, incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.

La presente investigación tiene como justificación práctica proporcionar soluciones concretas en base a un impacto positivo, ya sea en la práctica o en toma de decisiones en la gestión logística en empresas automotrices. Se busca proporcionar recomendaciones, estrategias o enfoques que puedan ayudar a resolver problemas prácticos existentes a través de la recopilación de datos en los repositorios digitales. La justificación práctica tiene como finalidad servir de apoyo para estudios

científicos o artículos, o modelo referente aplicado por estudiantes en universidades, institutos u otras organizaciones (Fernández Bedoya, 2020)

La justificación metodológica según (Fernández Bedoya, 2020), proporciona técnicas a base de procedimientos. De esta forma, la selección del presente título ha sido desarrollada bajo los parámetros de la metodología y estudios. La cuales se basan en una investigación que se produce al proponer o desarrollar un método o estrategia novedosos que permitan obtener información validada o fiable. Se amplía este concepto al señalar que la justificación metodológica de un estudio también se da al crear un nuevo instrumento para recopilar o analizar datos, o al plantear una nueva metodología que incorpore diferentes formas de experimentar con una o más variables. Como objetivo general, la investigación de proyecto busca evaluar la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023, y además, cuenta con objetivos específicos, los cuales son: a) planeación, b) organización, c) control y d) dirección.

La hipótesis general es que existe relación positiva significativa entre la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz con respecto a sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Tiene como hipótesis específicas: a) Existe relación entre la planeación y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023, b) Existe relación entre la organización y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023, c) Existe relación entre la dirección y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023 y d) Existe relación entre el control y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio se enfoca en incluir prácticas sostenibles y ambientalmente responsables, es decir, la gestión de cadena de suministro verde (GSCM) con la industria 4.0, la cual hace referencia a la optimización de las tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia y automatización (Ghadge et al., 2022). Según el autor, dicho artículo menciona la importancia de incorporar la gestión de cadena de suministro verde (GSCM) con la industria 4.0 con la finalidad de mejorar los procesos y operaciones dentro de las organizaciones.

El modelo logit ordinal con operador de selección y contratación (LASSO) es una herramienta tecnológica que ayuda a las empresas automotrices a pronosticar el tiempo de reparación de motores con la finalidad de reducir el margen de error en las operaciones de los talleres automotrices (Wang et al., 2023). Según el autor, existe un modelo llamado logit ordinal con operador de selección y contratación que permite a las automotrices pronosticar el tiempo de reparación de los motores, lo cual es aprovechado por los gestores con la finalidad de mejorar la toma de decisiones.

En la industria automotriz, el sector de la automoción es importante, puesto que, es una rama relevante dentro de la economía mundial. Según el autor del artículo, el fin de la investigación, consta en mejorar la aplicación de la industria 4.0 en áreas relevantes como, por ejemplo: gestión de producción, gestión de calidad, gestión de recursos humanos y la responsabilidad social y ambiental (Stawiarska et al., 2021). La industria automotriz, como muchas otras industrias, se apoya en la industria 4.0, lo cual les permite mejorar la producción y las operaciones con el desarrollo de la tecnología.

El presente artículo, hace mención a una red de envío directo, el cual permite a las empresas darle un valor agregado al servicio de entrega de producto al cliente final. Por otro lado, el autor menciona que existe una investigación con respecto al grupo de proveedores y cómo estos, facilitan la política de logística de envío y la mitigación de riesgos (Castillo-Jiménez & Gallardo-Echenique, 2020).

La investigación hace mención al beneficio que las empresas obtienen al aplicar la red de envío directo. Es decir, el corto periodo de tiempo que espera el cliente final al recibir su producto por parte del proveedor directo.

Según (Aliaga & Steiman, 2022), menciona que las organizaciones se ven en la necesidad de adaptarse en un entorno de constantes cambios, por las influencias de los rápidos avances tecnológicos y nuevas formas de administración. También las empresas deben implementar estrategias que permitan hacer frente a estos desafíos, aprovechando sus recursos tecnológicos, humanos y de procesos. Por último, el control y gestión de inventarios son objetos de estudio que se deben trabajar, con el objetivo de alcanzar sus metas a corto y largo plazo.

(Ampuero & Patricia, 2016), nos dice que las oportunidades de desarrollo e implementaciones tecnológicas en el sector automotriz van en aumento de crecimiento, el principal punto es enfatizar la cadena de suministros disponibles, ya que, partiendo de ella se podrá conocer los productos que se ofrecerá a los clientes, la medición y proyección sobre las capacidades hará que crezca de acuerdo a las necesidades del mercado. Por último, la capacidad de controlar el inventario, realizar proyecciones de demanda y una buena gestión de almacén son de gran importancia.

Según (Chu et al., 2022), la planificación es indispensable para el logro y futuro empresarial, dentro de este concepto se encuentran las tareas organizadas, orden de los planes y control de lo implementado. Este aspecto es fundamental cuando se relaciona con la productividad ya que, el manejo adecuado de recursos otorga resultados satisfactorios y eficientes.

Como afirma (Font, 2018), la tecnología ha revolucionado la industria automotriz, proporcionando un impacto favorable hacia los clientes como a las empresas. En relación con la tecnología, la IoT es una tendencia moderna para la interconexión del cliente con la empresa, con el objetivo de relacionarse gracias a la información proporcionada por diferentes interacciones y aplicativos. En definitiva, la conexión a internet va a proporcionar nuevas formas de relaciones con los clientes

para la optimización de procesos, atenciones de talleres y abastecimientos de repuestos.

Citando a (García & Michael, 2022), la demanda de autopartes ha dejado un déficit muy notable a ciertas empresas distribuidoras reconocidas, sobretodo de repuestos originales de las propias marcas. La identificación de nuevos mercados y productos sustitutos han contribuido de manera satisfactoria una brecha de clientes insatisfechos, por ello, las importaciones han beneficiado a las organizaciones grandes y pequeñas. En conclusión, las necesidades de contar con más de 2 proveedores amplían las posibilidades de desabastecimiento de stock.

Desde el punto de vista de (Ochoa, 2017), la planeación estratégica ha brindado el soporte al sector empresarial y logrado sostener el éxito en las corporaciones en su mayor parte. En referencia a las actividades de algunas organizaciones, la planeación estratégica conduce a un mejor funcionamiento y percepción para su desarrollo, los objetivos y metas con factores importantes en esta actividad para la motivación del personal, orientándolas a un objetivo común. Para concluir los objetivos generales y específicos establecen un panorama sólido y diferente en un mercado competitivo.

De acuerdo con (Peñaranda, 2019), la competencia en las empresas del sector automotriz aumenta, y en la actualidad los productos de calidad que se ofrece han roto los esquemas. Se considera que los factores intangibles benefician a las organizaciones, una atención personalizada y finalizar esta operación con una venta es lo habitual y eficiente para terminar con la operación. Resumiendo lo planteado, llevar a cabo el seguimiento hacia un cliente, es una de las nuevas estrategias que se quiere establecer, llevándolo hacia otro nivel de servicio de post venta, ofreciendo atención después de la compra con fines de fidelidad hacia clientes antiguos y posibles de nuevos.

Según (Ríos, 2018), menciona que hace referente a métodos para una mejora continua no en solo en procesos administrativos, sino también los productos para una mayor calidad. Dentro de los más destacados y herramientas que se aplican son “Just

in Time” producir las cantidades necesarias en momentos necesarios, “TPM” eliminación de tiempos muertos, “PHVA” enlazado en planificar, implementar, controlar y mejorar, “5 S”, trata de desarrollar actividades de orden individual o grupal. En definitiva, lean manufacturing proporciona identificar y así eliminar aquellas actividades que no agregan ningún valor.

De acuerdo con (Tarrillo & Enrique, 2021), los problemas frecuentes como una inadecuada atención, espera prolongada, información poco clara, falta de conocimiento de servicios o productos y entre otros, conllevan a una percepción negativa en los clientes, con un resultado descontento y a la insatisfacción de contratación de servicios. De acuerdo al modelo EFQM para mejorar y optimizar la atención de los usuarios es proporcionar una mejora continua en capacitación al personal, transparencia en la información, la eficiencia en los tiempos de espera, la adecuación de precios y entre otros aspectos.

De acuerdo con (Villaruel, 2019), las estrategias de gestión son fundamentales para el desarrollo económico en una organización, es decir que esta estructuración mejora la distribución de canales y a su vez permiten conocer algunos puntos como, el stock disponible para su distribución, ubicaciones y tiempo establecido. Existen diversas estrategias que permiten identificar productos de baja rotación, stock de mayor costo con el fin de frenar la ineficiencia de resultados y cambiar a un resultado óptimo.

Según (Robbins & Coutler, 2014), afirman que las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección, incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.

Esta plataforma virtual da acceso a bases de datos como: Scopus, Proquest, EBSCO Host, entre otras. Luego se ingresaron los criterios de búsqueda en cada una

de ellas, a fin de obtener información precisa y útil para los fines de la investigación. El primer criterio de inclusión empleado fue el periodo de tiempo, que debe estar comprendido entre 2019 al 2021; el segundo, filtrar los que sean artículos científicos y por último, debían ser de texto completo en PDF lo cual facilitará la extracción y revisión del documento. Por otro lado, se excluyeron las tesis, diarios y libros electrónicos como fuente de información. Posterior a ello, se analizan los documentos para establecer la presencia de concordancia u oposición entre las diversas posturas de los autores. En función a lo extraído se procede a sintetizar los hallazgos, plantear conclusiones y elaborar recomendaciones de acuerdo al tema investigado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo fue de tipo aplicado, ya que buscaba llegar a un nuevo aprendizaje orientado a acceder a solucionar a tipos de problemas prácticos (Namakforoosh, 2000). Por otro lado, el diseño es no experimental, puesto que, tal diseño no cuenta con estímulo alguno o estado experimental, a las que son sometidas las variables. Además, es transversal, ya que dicho diseño recopila datos en un solo instante y una sola vez. (Gallardo, 2021). Nivel descriptivo puro o descriptivo - correlacional. El enfoque cuantitativo. Método deductivo. Método hipotético. Método documental. Método crítico. Método analítico. Método estadístico.

3.2. Variables y operacionalización

La variable fue la aplicación de procesos administrativos de una concesionaria. Las dimensiones son: a) planeación, b) organización, c) dirección, d) control. Ver la matriz de operacionalización en el apartado de Anexo. (Solórzano Álava, 2020)

Definición conceptual: Según (Robbins & Coutler, 2014), afirman que, las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección, incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.

Definición Operacional: Se desarrolló una encuesta con el objetivo de conocer la planeación, organización, dirección y control.

Indicadores: Herramienta de planificación, medida de rendimiento, equipo participante, construcción orgánica, comportamiento de organización, valoración.

Escala de medición: Ordinal – Likert 5 Totalmente en Desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

3.3. Población, muestra y muestreo

Según (Gutiérrez Rojas, 2016), La población se distingue por ser objeto de estudio, medición y cuantificación. Es esencial establecer límites claros para la población en función de sus características específicas de contenido, ubicación y período temporal.

La población estaba conformada por 16 trabajadores. La unidad de análisis era el trabajador de la concesionaria automotriz.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según (Ñaupas et al., 2014), menciona que previamente que todo instrumento debe contar con dos características, las cuales son:

- a. Validez: es la pertinencia de un instrumento que permite, es decir, la precisión con la cual busca dar eficacia a dicho instrumento
- b. Confiabilidad: es la fiabilidad que se le puede adjudicar a un instrumento, esto se debe a que dicha herramienta debe ser igual de confiable sin importar el tiempo pasado ni por la aplicación de diferentes personas, es decir, dará el mismo resultado respetando las condiciones, ya sean iguales o similares.

En relación a la recolección de datos, como herramienta empleada fue la encuesta, cuestionario tipo escala Likert 5. De acuerdo a la encuesta mediante la medida de confiabilidad Alfa de Cronbach, se obtuvo un resultado de 0.792 que están comprendidos en el anexo 06.

3.5. Procedimientos

A continuación, se detallan los procedimientos que se llevaron a cabo para comprender el estudio y garantizar la validez de los resultados obtenidos.

- a. Primero: La aplicación del instrumento se desarrollará en una concesionaria automotriz.
- b. Segundo: Se solicitó la aprobación del Jefe de sede para autorización y efectuar el instrumento en las oficinas administrativas de la empresa ubicada en el Callao.
- c. Tercero: Se desarrolló el instrumento en las oficinas administrativas de la empresa ubicada en el Callao.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva y analítica. Pruebas de hipótesis. Excel. Software Jamovi.

3.7. Aspectos éticos

Código de ética de la UCV (Resolución VRI 262-2020) y Código Nacional de Integridad Científica de Concytec.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable para la aplicación de procesos administrativos.

	f	porcentaje	porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	34	15.6	15.6
En desacuerdo	53	24.3	39.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	26.1	66.1
De acuerdo	53	24.3	90.4
Totalmente de acuerdo	21	9.6	100.0
Total	218	100	

Interpretación: La brecha evidenciada es de 66.1% y se encuentra conformado por el porcentaje acumulado de Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo y Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4.2 Estadística inferencial

a) Hipótesis General: Existe relación positiva significativa entre la aplicación de procesos administrativos con respecto a sus dimensiones: planeación: organización, dirección y control.

b) Hipótesis Especifica 1: Existe relación entre la planeación y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

Ho= No existe relación entre la planeación y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

H1= Si existe relación entre la planeación y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

Datos críticos

Sí, $p \leq 0,05$ entonces rechazar la Hipótesis nula

Sí, $p > = 0,05$ entonces no rechazar la Hipótesis nula

$p=0,001$ (ver tabla de resultados Jamovi Anexo 07)

Resultado: $p (0,001) < 0,05$ entonces rechazar la Hipótesis nula

Conclusión: Si existe relación entre la planeación y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria, Lima, 2023. (Anexo 7)

RHO: 0.862

CDD: $(0.862)^2 (100\%) = 74\%$

c) Hipótesis Específica 2: Existe relación entre la organización y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

H_0 = No existe relación entre la organización y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

H_1 = Si existe relación entre la organización y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

Datos críticos

Sí, $p < = 0,05$ entonces rechazar la Hipótesis nula

Sí, $p > = 0,05$ entonces no rechazar la Hipótesis nula

$p=0,001$ (ver tabla de resultados Jamovi Anexo 07)

Resultado: $p (0,001) < 0,05$ entonces rechazar la Hipótesis nula

Conclusión: Si existe relación entre la organización y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria, Lima, 2023. (Anexo 7)

RHO: 0.845

CDD: $(0.845)^2 (100\%) = 71\%$

d) Hipótesis Específica 3: Existe relación entre la dirección y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

Ho= No existe relación entre la dirección y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

H1= Si existe relación entre la dirección y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

Datos críticos:

Sí, $p \leq 0,05$ entonces rechazar la Hipótesis nula

Sí, $p > 0,05$ entonces no rechazar la Hipótesis nula

$p=0,012$ (ver tabla de resultados Jamovi anexo 07)

Resultado: $p(0,012) < 0,05$ entonces rechazar la Hipótesis nula

Conclusión: Si existe relación entre la dirección y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria, Lima, 2023. (Anexo 7)

RHO: 0.609

CDD: $(0.609)^2 (100\%) = 37\%$

e) Hipótesis Específica 4: Existe relación entre el control y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

Ho= No existe relación entre el control y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

H1= Si existe relación entre el control y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

Datos críticos

Sí, $p \leq 0,05$ entonces rechazar la Hipótesis nula

Sí, $p > 0,05$ entonces no rechazar la Hipótesis nula

$p=0,865$ (ver tabla de resultados Jamovi anexo 07)

Resultado: $p (0,865) > 0,05$ entonces no rechazar la Hipótesis nula

Conclusión: No existe relación entre el control y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria, Lima, 2023. (Anexo 7)

RHO: -0.046

CDD: $(-0.046)^2 (100\%) = 0.2\%$

V. DISCUSIÓN

Discusión a nivel de hipótesis general:

El presente estudio determino que si existe relación positiva significativa entre la aplicación de procesos administrativos con respecto a sus dimensiones: planeación, organización, dirección. Por otra parte, se evidencio una relación opuesta con la dimensión control. Dicho análisis tiene base en la matriz de correlaciones sacado del software Jamovi. Con el fin de precisar el Coeficiente de Determinación de planeación (74%), organización (71%), dirección (37%) y control (0.2%). En apoyo a dicha hipótesis, los autores Robbins & Coutler (2014), afirman que, las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección, incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.

Discusión a nivel de hipótesis específico 1:

El presente estudio determino que, si existe relación entre la planeación y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023. Tal afirmación se produjo mediante la los datos extraídos de la matriz de correlaciones, de la cual se extrajo el valor de $p=0.001$, a consecuencia de ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Dicha hipótesis es avalada por los autores Wang et al., (2023), mencionan que el modelo logit ordinal con operador de selección y contratación (LASSO) es una herramienta tecnológica que ayuda a las empresas automotrices a pronosticar el tiempo de reparación de motores. Esto implica una planificación estratégica para incorporar esta herramienta en los procesos de operación en los talleres automotrices, con el objetivo de reducir el margen de error al momento de las operaciones.

Además, el autor Villarroel (2019) refuerza la hipótesis alterna, al plantear que las estrategias de gestión son fundamentales para el desarrollo económico en una

organización. Esto implica la necesidad de una planificación estratégica para estructurar e implementar programas de gestión. La planificación también incluye la mejora de la distribución de canales y la gestión de elementos como el stock disponible, ubicaciones y tiempos establecidos.

Discusión a nivel de hipótesis específico 2:

El presente estudio determino que, si existe relación entre la organización y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023. Tal afirmación se produjo mediante la los datos extraídos de la matriz de correlaciones, de la cual se extrajo el valor de $p=0.001$, a consecuencia de ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Dicha hipótesis es aceptada por los autores Castillo-Jiménez & Gallardo-Echenique (2020). Puesto que, mencionan la implementación de una red de envío directo, lo cual implica una organización en los procesos logísticos para agregar valor al servicio de entrega de productos al cliente final. Esta organización implica establecer una red de proveedores y gestionar la logística de envío de manera eficiente.

Discusión a nivel de hipótesis específico 3:

El presente estudio determino que, si existe relación entre la dirección y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023. Tal afirmación se produjo mediante la los datos extraídos de la matriz de correlaciones, de la cual se extrajo el valor de $p=0.012$, a consecuencia de ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Dicha hipótesis es contraargumentada por los autores Tarrillo & Enrique (2021), se menciona que los problemas frecuentes en la atención al cliente conllevan a una percepción negativa y a la insatisfacción en la contratación de servicios. Esto resalta una falta de la importancia de la dirección en la 0 de los servicios. Los problemas mencionados requieren una dirección adecuada para identificar y abordar las áreas de mejora.

Discusión a nivel de hipótesis específico 4:

El presente estudio determino que, no existe relación entre el control y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023. Tal afirmación se produjo mediante la los datos extraídos de la matriz de correlaciones, de la cual se extrajo el valor de $p=0,865$ a consecuencia de ello, se aceptó la hipótesis nula. Dicha hipótesis no es compartida por los autores Wang et al., (2023) y Castillo-Jiménez & Gallardo-Echenique (2020), puesto que, destacan que el modelo logit ordinal con operador de selección y contratación (LASSO) permite a las automotrices pronosticar el tiempo de reparación de motores. Esto implica la implementación de mecanismos de control para asegurar que este pronóstico sea preciso y se utilice de manera idónea para mejorar la toma de decisiones en la gestión de los talleres automotrices. Además, destacan la importancia de la investigación sobre el grupo de proveedores y cómo estos facilitan la política de logística de envío y la mitigación de riesgos. Esto implica la necesidad de implementar mecanismos de control para asegurar que la red de envío directo funcione de manera conjunta al cumplimiento de los objetivos de reducción de tiempos de espera para los clientes finales.

VI. CONCLUSIONES

1. La aplicación de los procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023 está relacionado positiva y significativamente con las dimensiones de planeación, organización y dirección. Por otra parte, se evidencio una relación opuesta con la dimensión control.
2. La dimensión planeación está relacionada con la variable aplicación de los procesos administrativos.
3. La dimensión organización está relacionada con la variable aplicación de los procesos administrativos.
4. La dimensión dirección está relacionada con la variable aplicación de los procesos administrativos.
5. La dimensión control no está relacionada con la variable aplicación de los procesos administrativos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Primero, a las dimensiones con relación con la variable, se recomienda desarrollar planes estratégicos que aborden las necesidades a futuro del taller. Segundo, se recomienda implementar un sistema de gestión de inventarios con el fin mantener un orden riguroso sobre los repuestos para evitar pérdidas de tiempo y recursos. Tercero, se recomienda establecer metas, que ayude a definir los objetivos y a la vez, hacer seguimiento de los mismos para asegurar el cumplimiento de lo trazado. Por último, la dimensión control con bajo nivel de relación, se sugiere implementar un sistema de control de calidad, que permita al taller establecer protocolos de inspección y marcar los procesos para garantizar un trabajo de calidad y acorde a los estándares establecidos por el automotriz.
2. Al identificarse una relación positiva y significativa con la dimensión de planeación, es esencial continuar fortaleciendo este aspecto. Se recomienda desarrollar planes detallados para los servicios de reparación, incluyendo la asignación adecuada de recursos, estimaciones de tiempo y materiales necesarios.
3. Al haber una relación positiva y significativa con la dimensión de organización, es importante continuar enfocándose en la eficiencia en la disposición de los recursos y la distribución del espacio en los talleres automotrices. Se deben revisar y ajustar los procesos para asegurarse de que estén alineados con los objetivos y recursos disponibles.
4. Dado que la dirección también muestra una relación positiva, se sugiere seguir enfocándose en el liderazgo y la supervisión de las actividades habituales. Esto incluye la comunicación clara de expectativas, la asignación adecuada de tareas y la supervisión de la calidad del trabajo realizado.

5. Considerando que se ha observado una relación opuesta con la dimensión de control, se recomienda revisar y mejorar los mecanismos de seguimiento y evaluación de los procesos y resultados. Se deben implementar sistemas de control de calidad y seguimiento de tiempos y costos de manera más rigurosa.

REFERENCIAS

- Albuquerque Filho, A. R, Azevedo Freire, M. M, Mendes De Luca, M. M, Carvalho de Vasconcelos, A. (2020). Influência da Internacionalização e da Inovação na Competitividade Empresarial. *Internext*, 15(1), 1-18. <http://dx.doi.org/10.18568/internext.v15i1.521>
- Álvarez Valdés, J. L., & González Pérez, M. (2020). Diagnóstico para el perfeccionamiento de gestión de la innovación empresarial. *Avances*, 22(1), 123–138.
- Amorós, J. E., Poblete, C., & Mandakovic, V. (2019). R&D transfer, policy and innovative ambitious entrepreneurship: evidence from Latin American countries. *Journal of Technology Transfer*, 44(5), 1396–1415. <https://doi.org/10.1007/s10961-019-09728-x>
- Arango Herrera, E. Briseño García, A. & García Mata, O. (2021). Diversificación empresarial e innovación: Un análisis bibliométrico de la literatura. *Lúmina*, 22(1).
- Ávila-López, L. A., Lyu, C., & Lopez-Leyva, S. (2019). Innovation and growth: evidence from Latin American countries. *Journal of Applied Economics*, 22(1), 287–303. <https://doi.org/10.1080/02102412.2019.1610624>
- Azpitarte, J. (2020). Una explicación de los procesos actuales de innovación empresarial desde el punto de vista de la escuela austriaca de economía. *Procesos De Mercado*, 17(2), 217-241. Retrieved from <https://search.proquest.com/scholarly-journals/una-explicación-de-los-procesos-actuales/docview/2486868324/se-2?accountid=37408>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Education.
- Bernal-Jiménez, M. C., & Rodríguez-Ibarra, D. L. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad

empresarial. *Scientia et Technica*, 24(1), 85–95.
<https://doi.org/10.22517/23447214.20401>

Falcón, P. G., Villena, L. B., & Caldas, L. C. (2019). La cooperación Universidad - Empresa y su influencia sobre el desempeño innovador empresarial de la industria manufacturera en Perú. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, , 469-480. <https://search.proquest.com/scholarly-journals/la-cooperación-universidad-empresa-y-su/docview/2348878033/se-2?accountid=37408>

Flores, L. G., & Pérez, J. F. (2019). Factores que estimulan la actividad de innovación en América Latina: un enfoque VECM. *Economía, Sociedad y Territorio*, 19(61), 373-403. <http://dx.doi.org/10.22136/est20191366>

Froehlich, C., & Bitencourt, C. C. (2019). Dynamic Capabilities for the Development of Innovation Capability. *Brazilian Journal of Management / Revista de Administração Da UFSM*, 12(2), 286–301. <https://doi.org/10.5902/19834659>

Fuentes-Solís, R., Soto C., A., & Paredes, D. (2019). The Impact of Cooperation on Business Innovation in Developing Countries: Evidence from Chile in Latin America. *Journal of Technology Management & Innovation*, 14(4), 31–40. <https://doi.org/10.4067/s0718-27242019000400031>

Gallegos, J. F. d. C., & Miralles, F. (2020). Analyzing marketing innovation in peruvian manufacturing companies of lower technological intensity. *Revista De Administração De Empresas*, 60(3), 195-207. [doi:http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020200303](http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020200303)

Garavito Hernández, Y., Mantilla Duarte, C. A., Rueda Galvis, J. F., & Uribe Bermúdez, J. M. (2020). Impact of Employee Training and Strategic Alliances on Business Innovation and Survival. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25, 77–94. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3984208>

García-Vidales, M., Maldonado-Guzmán, G., & Pinzón-Castro, S. (2019). The influence of open innovation practices on business performance in Mexican family and non-

- family SMEs. *Estudios Gerenciales*, 35(153), 370-378.
<http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2019.153.3202>
- Gatica Neira, F. (2020). Revisión empírica al modelo de desarrollo endógeno a partir de la innovación empresarial: el caso de Chile. *Innovar*, 30(77), 137-152.
<http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87454>
- González Millán, J. J., González Millán, O. U., & Rodríguez Díaz, M. T. (2019). Factores que inciden en la gestión de conocimiento y la innovación abierta en empresas colombianas. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 58, 116–138.
<https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a10>
- Guerrero, G. & Guerrero, M. C. (2000). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Hernández-Gracia, T. J., & Duana-Avila, D. (2020). Creators of competitiveness in the textile and clothing industry from the Hidalgo state. *Industria Textila*, 71(3), 241–244. <https://doi.org/10.35530/IT.071.03.1705>
- Herrera Rodríguez, J. M., Otálora Gómez, L. M., & Lozano Rueda, O. M. (2020). La Innovación en Marketing De Las Empresas Agroindustriales De La Provincia De Sugamuxi. *Tendencias: Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 21(2), 45–62. <https://doi.org/10.22267/rtend.202102.140>
- Juliao-Rossi, J. L., & Acero, J. A. P. (2019). Persistence in the imitation of innovations in products in the manufacturing industry of Colombia. *Contaduría y Administración*, 64, 1–15. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1344>
- Lima Silva Borsatto, J. M., Bazani, C., & Amui, L. (2020). Environmental Regulations, Green Innovation and Performance: An Analysis of Industrial Sector Companies from Developed Countries and Emerging Countries. *Brazilian Business Review (Portuguese Edition)*, 17(5), 559–578. <https://doi.org/10.15728/bbr.2020.17.5.5>
- Maldonado Guzmán, G, Pinzón Castro, S. Y. & Alvarado Carrillo, A. (2020). Responsabilidad Social Empresarial, Eco-innovación y Rendimiento Sustentable

en la Industria Automotriz de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 189–212.

Marín López, J. C., & López Trujillo, M. (2020). Análisis de datos para el marketing digital emprendedor: Caso de estudio del Parque de Innovación Empresarial de Manizales. *Universidad & Empresa*, 22(38), 65–78. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7135>

Martins Meurer, A., França Lopes, I & Thais Krespi, N. (2020). Innovation capacity, property structure and human capital disclosure. *Dimensión Empresarial*, 18(3) doi:<http://dx.doi.org/10.15665/dem.v18i3.2223>

Mele, C., Russo-Spena, T., Pels, J., & Tregua, M. (2020). Social business innovation: A fresh conceptualisation of collective practices. *Social Business*, 10(1), 5–34. <https://doi.org/10.1362/204440820X15813359568246>

Melo-Zamora, M., Cifuentes - Bedoya, Diego Hernando, Ramos - Reyes, Cesar Augusto, & Segovia - Borray, Clara Eugenia. (2021). Desarrollo, creatividad e innovación: Factores para la creación de un centro de desarrollo empresarial. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, , 341-354. Retrieved from <https://search.proquest.com/scholarly-journals/desarrollo-creatividad-e-innovación-factores-para/docview/2483102473/se-2?accountid=37408>

Osuna-Alarcón, M. R., & Rodríguez-Hernández, P. (2020). Investigación, desarrollo e innovación en el sector empresarial español: dificultades para su implementación. *El Profesional de La Información*, 29(1), 1–18. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.ene.19>

Ortigueira-Sánchez, L. C., Stein, W. C., Risco-Martínez, S. L., & Fernanda Ricalde, M. (2020). The Impact of Absorptive Capacity on Innovation in Peru. *Journal of Technology Management & Innovation*, 15(4), 19–29. <https://doi.org/10.4067/s0718-27242020000400019>

Ramírez León, C. (2019). El sector industrial de Duitama, aportes a su caracterización. *Kepes*, 16(20), 483–522. <https://doi.org/10.17151/kepes.2019.16.20.18>

- Ramírez, M. W. A., & Palomino, N. B. L. S. (2021). Impacto de gestión de la innovación y gestión estratégica en la productividad de las PYMEs de TIC: Estudio empírico. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, , 569-585. Retrieved from <https://search.proquest.com/scholarly-journals/impacto-de-gestión-la-innovación-y-estratégica-en/docview/2483102489/se-2?accountid=37408>
- Sabino, C. 1992). *El proceso de investigación*. Venezuela: Panapo.
- Salaiza, F., Osuna, L., Joya, I., & Alvarado, L. (2020). Responsabilidad Social Empresarial en La Innovación De Pymes en Sinaloa México. *Revista Orbis*, 16, 72–84.
- Seclen-Luna, J., Fátima, P. R., & Cordova, M. (2020). Explorando de los factores que posibilitan los resultados de innovación. Un análisis a nivel empresarial de compañías peruanas. *Ad-Minister*, (36), 97-112. <http://dx.doi.org/10.17230/Ad-minister.36.5>
- Seclen-Luna, J., & López-Valladares, H. (2020). Influencia del uso de herramientas en la gestión de la fase temprana del proceso de innovación de productos. *Innovar*, 30(76), 119-130. <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85217>
- Simonsson, J., Magnusson, M., & Johanson, A. (2020). Organizing the Development of Digital Product-Service Platforms. *Technology Innovation Management Review*, 10(3), 36–47. <https://doi.org/10.22215/timreview/1335>
- Solís Vázquez, S. Y., Zerón Félix, M., & Sánchez Tovar, Y. (2019). Efectos de la Capacidad de Absorción en la Innovación del sector Industrial en el Norte de México. *Nova Scientia*, 11(23), 447–472. <https://doi.org/10.21640/ns.v11i23.2039>
- Souza, S. A., Silva, D. E. P., & Abreu, A. F. (2019). Absorptive Capacity of Signals Captured from Environment for Innovation. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(6), 1–27. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMD190029>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.

- Tomoyose, F. H., Dos Santos, I. C., & de Faria, A. C. (2019). The influence of open innovation on domestic sales in Brazilian industry: an analysis of the Innovation Survey 2014 based on structural equation modeling. *Brazilian Business Review (Portuguese Edition)*, 16(3), 222–238. <https://doi.org/10.15728/bbr.2019.16.3.2>
- Toniut, H. R. (2020). El uso del modelo de negocio para la innovación empresarial: Aportes de los principales autores. *Palermo Business Review*, (22), 139-156. Retrieved from <https://search.proquest.com/scholarly-journals/el-uso-del-modelo-de-negocio-para-la-innovacion/docview/2468684107/se-2?accountid=37408>
- Tzeremes, N. G. (2019). Technological change, technological catch-up and export orientation: evidence from Latin American Countries. *Journal of Productivity Analysis*, 52(1–3), 85–100. <https://doi.org/10.1007/s11123-019-00566-5>
- Vence, X., & Pereira, Á. (2019). Eco-innovation and Circular Business Models as drivers for a circular economy. *Contaduría y Administración*, 64, 1–19. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1806>
- Ventosilla, V. V., Cuellar, H. F., Choque, M. R., & Bonomie, M. (2020). Innovación y éxito empresarial: Algunas reflexiones teóricas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(91), 938. doi:<http://dx.doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33175>
- Wysocki, J. (2021). Innovative Green Initiatives in the Manufacturing SME Sector in Poland. *Sustainability*, 13(2386), 2386. <https://doi.org/10.3390/su13042386>

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cuál es la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023?	Evaluar la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023	Existe relación positiva significativa entre la aplicación de procesos administrativos con respecto a sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control.
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS
¿Cuál la relación entre la planeación y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023?	Identificar la relación entre la planeación y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023	Existe relación entre la planeación y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023
¿Cuál la relación entre la organización y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023?	Identificar relación entre la organización y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023	Existe relación entre la organización y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023
¿Cuál la relación entre la dirección y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023?	Identificar relación entre la dirección y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023	Existe relación entre la dirección y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023
¿Cuál la relación entre el control y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023?	Identificar relación entre el control y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023	Existe relación entre el control y la aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023

Anexo N° 02: Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Aplicación de procesos administrativos	Según (Robbins & Coutler, 2014), afirman que, las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección, incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.	Se desarrolla una encuesta con el objetivo de conocer la planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Herramienta de planificación	Ordinal – Likert 5 Totalmente en Desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)
				Medida de rendimiento	
				Equipo participante	
			Organización	Construcción orgánica	
			Dirección	Comportamiento de organización	
Control	Valoración				

Anexo N° 03: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Estimado trabajador, el objetivo de este cuestionario es evaluar la aplicación de procesos administrativos en la concesionaria automotriz, Lima, 2023. Por favor, responda con sinceridad marcando el recuadro que considere apropiado. Las escalas de evaluación son las siguientes:

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

Aplicación de procesos optimizados						
N°	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	Usted considera que la concesionaria cuenta con todos sus documentos de gestión al día.					
2	Usted ha percibido si en la concesionaria usan correctamente los recursos asignados.					
3	Usted está identificado con el desarrollo del cumplimiento de las metas en el área donde trabaja.					
4	Usted ha participado en el desarrollo de las herramientas de gestión.					
5	Usted considera si el personal donde labora conoce las herramientas de gestión.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						

6	Usted considera si la empresa cuenta con la infraestructura idónea para el cumplimiento de sus Funciones.						
7	Usted ha percibido intercambio de información entre áreas.						
8	Usted considera que la repartición de los recursos se realiza eficientemente.						
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN							
9	Usted considera importante la motivación al personal						
10	Usted ha percibido liderazgo en su jefe						

11	Usted realiza actividades en equipo en el área donde trabaja						
12	Usted considera idóneo el comportamiento de sus compañeros dentro de la empresa						
DIMENSIÓN: CONTROL							
13	Usted realiza con regularidad autocrítica con respeto a su desempeño laboral						
14	Usted ha percibido evaluaciones seguidas en el área donde se desenvuelve						
15	Usted ha percibido evaluaciones por parte de la empresa a los objetivos planteados						
16	Usted ha percibido inspecciones a los sistemas instalados de la empresa						

Anexo N° 04: carátula del autor citado para el instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior
Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Solórzano Álava, Eliana Lisbeth (ORCID: 0000-0003-3282-2343)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas PIURA –

PERÚ

2020

Anexo N° 05: modelo de instrumento

Instrumento Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Estimado Colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad identificar la gestión administrativa que se aplica en el Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo en Ecuador. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

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

GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
N°	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	El instituto cuenta con documentos de gestión actualizados.					
2	El instituto usa adecuadamente los recursos asignados.					
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.					
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.					
5	El personal conoce los instrumentos de gestión.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
6	El Instituto cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
7	Existe comunicación fluida entre áreas					
8	En el instituto se distribuye eficientemente los recursos.					

DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					
9	En la entidad se motiva constante al personal.				
10	Existe liderazgo directivo				

11	En la entidad se realiza el trabajo en equipo.				
12	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.				

DIMENSIÓN: CONTROL					
-------------------------------	--	--	--	--	--

13	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.				
14	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.				
15	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.				
16	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad.				

Anexo 06

Confiabilidad del instrumento:

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.792	0.801

Anexo 07

Matriz de Correlación

Matriz de Correlaciones		Planeación	Organización	Dirección	Control	Total
Planeación	Rho de Spearman	—				
	gl	—				
	valor p	—				
Organización	Rho de Spearman	0.73 **	—			
	gl	14	—			
	valor p	0.001	—			
Dirección	Rho de Spearman	0.279	0.419	—		
	gl	14	14	—		
	valor p	0.296	0.106	—		
Control	Rho de Spearman	0.022	-0.344	-	0.068	—
	gl	14	14	14	—	
	valor p	0.936	0.192	0.801	—	
Total	Rho de Spearman	0.862 ***	0.845 ***	0.609 *	-	0.046 —
	gl	14	14	14	14	—
	valor p	< .001	< .001	0.012	0.865	—

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	VEGA LAMILLA ROSA PIERINA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional (X)	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Josep Josue Bello Arce
Procedencia:	Adaptada
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaborador de una empresa privada
Significación:	Está compuesta por una variable: - La variable contiene 4 dimensiones, de 6 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Aplicación de procesos administrativos

Según (Robbins & Coutler, 2014), afirman que, las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.



Variable	Dimensiones	Definición
Aplicación de procesos administrativos	Planeación, Organización, Dirección y Control.	Según (Robbins & Coutler, 2014), afirman que, las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección, incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023” elaborado por Josep Josue Bello Arce en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Aplicación de procesos administrativos

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Herramienta de planificación	1	3	4	4	
	2	4	3	3	
Medida de rendimiento	3	4	3	3	
Equipo participante	4	4	3	3	
	5	4	3	3	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Construcción orgánica	6	3	3	4	
	7	3	3	4	
	8	3	3	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento de organización	9	3	3	4	
	10	3	3	4	
	11	3	3	3	
	12	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valoración	13	3	3	3	
	14	3	3	3	
	15	3	3	3	
	16	3	3	3	





DNI N° 72730868

Mgtr. Rosa Pierina Vega Lamilla

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Julio Cesar Barrera Molina		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Josep Josue Bello Arce
Procedencia:	Adaptada
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaborador de una empresa privada
Significación:	Está compuesta por una variable: - La variable contiene 4 dimensiones, de 6 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Aplicación de procesos administrativos

Según (Robbins & Coutler, 2014), afirman que, las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.



Variable	Dimensiones	Definición
Aplicación de procesos administrativos	Planeación, Organización, Dirección y Control.	Según (Robbins & Coutler, 2014), afirman que, las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección, incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023" elaborado por Josep Josue Bello Arce en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Aplicación de procesos administrativos

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Herramienta de planificación	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
Medida de rendimiento	3	3	3	3	
Equipo participante	4	3	3	3	
	5	3	3	3	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Construcción orgánica	6	3	3	3	
	7	3	3	3	
	8	3	3	3	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento de organización	9	3	3	3	
	10	3	3	3	
	11	3	3	3	
	12	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valoración	13	3	3	3	
	14	3	3	3	
	15	3	3	3	
	16	3	3	3	



Julia Cesar Barrera Palma
DNI N° 10207617

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Juan Manuel Alarcón Camero		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	<input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Josep Josue Bello Arce
Procedencia:	Adaptada
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaborador de una empresa privada
Significación:	Está compuesta por una variable: - La variable contiene 4 dimensiones, de 6 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Aplicación de procesos administrativos

Según (Robbins & Coutler, 2014), afirman que, las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.



Variable	Dimensiones	Definición
Aplicación de procesos administrativos	Planeación, Organización, Dirección y Control.	Según (Robbins & Coutler, 2014), afirman que, las funciones administrativas están compuestas por la planeación, el cual consiste en implicar las definiciones de los objetivos y el crecimiento de los planes integrales. Además, la organización, busca ordenar y construir el trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados. También, la dirección, incorpora a través del desarrollo laboral a los trabajadores para realizar todos los objetivos impuestos. Y, por último, el control, implica la supervisión, comparación y corrección del rendimiento laboral.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Aplicación de procesos administrativos en una concesionaria automotriz, Lima, 2023" elaborado por Josep Josue Bello Arce en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los Items según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los Items y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Aplicación de procesos administrativos

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Herramienta de planificación	1	3	4	4	
	2	3	3	4	
Medida de rendimiento	3	3	4	4	
Equipo participante	4	4	3	4	
	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Construcción orgánica	6	3	4	4	
	7	3	3	3	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento de organización	9	3	3	3	
	10	3	3	4	
	11	3	3	4	
	12	3	3	4	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valoración	13	3	3	3	
	14	3	3	4	
	15	3	3	3	
	16	3	3	3	





Juan Manuel Alarcón Camero

Mgtr. Juan Manuel Alarcón Camero
DNI N° 44830868

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

